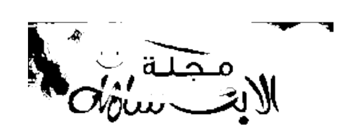
آنى كوتزمان
وماندى كوتزمان

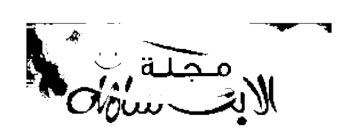
طبعة جديدة منقحة

إستمع لى، أستمع إليك

دليل يرشدك إلى الوعى بالذات وتعلم مهارات التواصل والتعامل مع المشكلات والخلافات

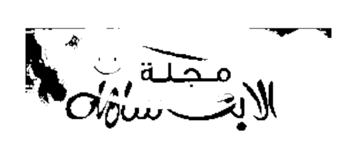



مجلة
الابتسامة


مجلة
الابتسامة


mohamed khatab

استمع لى،
أستمع إليك


مجلة
الابتسامة

آنى كوتزمان
وماندى كوتزمان

استمع لى، أستمع إليك

دليل يرشدك إلى الوعى
بالذات وتعلم مهارات التواصل والتعامل
مع المشكلات والخلافات





للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

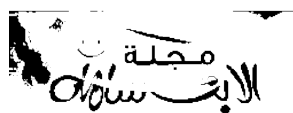
الطبعة الأولى ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ - فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

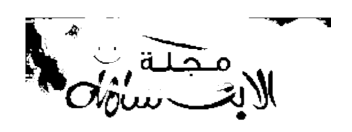
Anne Kotzman &
Mandy Kotzman

LISTEN TO ME LISTEN TO YOU

A practical guide to
self-awareness, communication skills
and conflict management






مجلة
الابتسامة

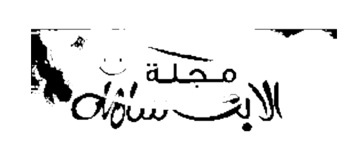
استمع لى، أستمع إليك

تم اعتماد "آنى كوتزمان" طبيبة نفسية فى ميلبورن منذ عام ١٩٧٨، وقد بدأت ممارسة حياتها المهنية فى المراحل الأولى لتعليم الأطفال، قبل أن تدرس فى مجالات علم الاجتماع وعلم النفس وتقديم الاستشارات. وقد عملت مدرسة ومستشارة للطلبة فى معهد لتنمية الأطفال فى المراحل الأولى من طفولتهم، كما أسهمت فى إعداد ورش العمل وحلقات التدريب فى العديد من الأماكن التى تشمل معهد تعليم الكبار وتقديم خدمات إعادة التأهيل وفرق المجتمعات. وقد عملت "آنى" أيضًا طبيبة نفسية تقدم الاستشارات لأكثر من عشرين عامًا. أما الدراسات المتقدمة التى أعدتها فى علاج مشكلات الأسر من خلال التركيز على الحلول فقد عززت إيمانها بالقوة التى يتمتع بها الناس وقدرتهم على حل مشكلاتهم بأنفسهم، وهى تعيش حاليًا فى مقاطعة شبه جزيرة مورنينجتون بولاية فكتوريا.

تخرجت "ماندى كوتزمان" - ابنة آنى - فى جامعة موناش. وحصلت على بكالوريوس العلوم (مع مرتبة الشرف) فى الأحياء والجغرافيا الطبيعية. كما حصلت على درجة الدكتوراه فى علوم البيئة، هذا فضلاً عن أنها حصلت على دبلومة التعليم. وبعد أن قامت بالتدريس وحضرت أبحاثًا فى أستراليا وبعض دول الشرق الأوسط والولايات المتحدة الأمريكية، أسهمت فى برامج الإصلاح فى أستراليا (وزارة العدل بكوينزلاند) والتدريب على أمور الحياة فى الولايات المتحدة الأمريكية (فى معهد التدريب على أمور الحياة) وقد التزم تدريب "ماندى" بالمبادئ والقوانين الأخلاقية الخاصة باتحاد التدريب الدولى وذلك باعتبارها عضوًا فيه. وقد ركزت على تحسين وعيها بذاتها وفاعليتها الشخصية وعلى إيجاد وخلق حلول لتحديات الحياة، لمزيد من المعلومات: يمكنك الرجوع للموقع الإلكترونى www.creativepursuits.net.

إلى بيل ولوراني وليندساي وجون وديفيد ...

وكل من بذل قصارى جهده لتحقيق تواصل فعَّال مع نفسه ومع الآخرين وبذلك أصبح نموذجًا حيًا على قوة التغيير الإيجابي في حياته وحياة الآخرين.



المحتويات

الجزء الأول

تقدير الذات

الجزء الثانى

المعرفة والوعى بالذات

الجزء الثالث

الاستماع الفعال ٧١

مقدمة

هــل نحــن فى حاجة لكتاب آخر من كتب تطوير الــذات؟ إن أرفف المكتبات ومتاجــر بيع الكتب مكتظة بالكتب التى تهتــم بتطوير النفس والتمتع بحياة أروع وأجمل. ولكن لسوء الحظ، فإن الكتب المتوفرة تتباين قيمتها والحقائق الــواردة فيها كثيرًا، حيــث يكتب بعضهــا كُتَّاب موهوبــون يتمتعون بمهارة توصيــل الأفكار بسهولة ويسر، فى حين أن البعض الآخر بعيد كل البعد عن الحقيقــة، فهو أقرب للخيال. وكما هو معــروف، فالمعالجات المزيفة ليست عديمة الجدوى فحسب وإنما مؤلمة للغاية.

لا يعــد هــذا الكتاب واحدًا من كتب تطوير الــذات فحسب، ولكنه طبعة جديدة أشبه بجوهرة تتلألأ فى الظروف الحالية. دعنى أعرض عليك نبذة عن هذا الكتاب حتى تتأكد من سلامة المنطق المعروض فى الكتاب.

كنــت أنــا و"آنى" نعمل فــى أوائــل السبعينات فى معهــد يعلم الطلاب طــرق تنمية الأطفال خلال المراحــل الأولى، وقد كانت "آنى" تعمل مدرسة ومستشــارة للطلبة وكنــت أنا محاضرة لعلم النفس. وقــد وجدنا أن المنهج يوفــر للطلاب المعرفــة حول تنمية المراحل الأولى للأطفــال، إلا أنه لم يكن يعدهم للخروج للوسط الاجتماعى الخاص بمكان عملهم. ولم يكن مدرسو المراحــل الأولى مــن الطفولة يعملون مــع الأطفال فحسب وإنمــا جنبًا إلى جنــب معاونى المعلمين والآباء، وعــادة ما كانوا مشغولين بالاجتماعات التى يعقدهــا مجلس الآباء وعلى سبيل المثال، فإن معرفــة أن البسكويت المحلى ليســ صحيًــا لأسنان الأطفــال أو لعمليات الأيض لديهم يعــد أمرًا مختلفًا

تمامًــا عن الجانب العملى، أى معرفة ما يتوجب عليهم فعله. إذا ما أحضر ولى أمر أحد التلاميذ طبقًا من البسكويت إفطارًا لولده، خاصة إذا كان هذا الوالــد رئيس مجلس الآباء، فإن مهمة المعلم هنا تتطلب لياقة ودبلوماسية، ليس هذا فحسب وإنما تتطلب كذلك صرامة وطبيعة أخلاقية معتبرة.

لقــد عملت أنا و"آنــى" مع بعضنا البعضــ لوضع منهــج أسميناه بعلم النفســ الإنسانــى، وذلك استجابة منــا لاحتياجات الطلبــة. ويساعد هذا المنهــج الطلبــة على استكشــاف طبيعة عمليــة التفاعــل الاجتماعى لديهم وأدوات التواصــل التــى يستخدمونهــا فى محيــط عملهم. وقــد أدركنا أن مهــارات الاستمــاع يجب أن تأتى فى المقــام الأول، ليس فقط لأن كل طالب فــى حاجة لتعلم كيفيــة الاستماع، وإنمــا لأن التدريب علــى الاستماع يغير طبائع المجموعات. فالمجموعات التى يحسن أفرادها الاستماع ويستجيبون لبعضهــم البعض بطريقة مناسبة يمكن أن تقدم الدعم اللازم للتعبير عن الرفضــ بصراحة واستكشاف الأمور التى يتــم تجنبها فى الغالب ومعرفة أن النــاســ قد تختلف فيما بينهــم ولكنهم يبقون جزءًا من المجموعة. وعلى مــدار السنوات، كان هناك عدد من محــاولات مستقلة لتقييم هذا المنهج، مما أكد منطقيته وقدرته على توليد مزيج من الآثار الإيجابية.

استجابة لحاجتنا للنصوص التى تتناول مهارات التواصل لدى الطلبة، كتبت "آنى" ونشر لها المعهد كتيبين: الأول يستكشف الحزم والصرامة والثانى الاستماع الفعال. ويتضمن الكتاب الواقع بين يديك هذين الكتيبين اللذين نشرتهما دار نشر بنجوين فى عام ١٩٨٩ مما زاد من الجمهور الذى اطلع عليهما. بعد ذلك فى عام ١٩٩٥ قام المعهد الاسترالى للأبحاث التربوية ACER بنشر هذا الكتاب على هيئة كتيب للتدريب على مهارات التواصل بين الأفراد الذى يقدم المادة الأساسية كسلسلة من مجموعات

التدريبات التى يمكن للمدربين وقادة الفرق استخدامها جنبًا لجنب مع الكتاب. وقد تمت مراجعته بشكل جيد وينصح العديد من الخبراء بقراءته نظرًا للنجاح الكبير الذى حققه.

تجمــع هذه النسخة الجديدة من هذا الكتاب – الذى يعد ثمرة عمل أم وابنتهــا – بين كل ما هو قديم وجديد وكل ما هو مجرب وحقيقى (محدث ومعاصــر) الذى تم تزويده بأحدث التطورات التــى ظهرت فى هذا المجال ليعكس أفكارًا معاصرة ولقد أضافت "ماندى" – التى تمتلك خلفية تربوية ورغبــة حقيقية فى مساعدة الآخرين من خــلال خبراتها الحياتية – بعدًا إضافيًّا على منطقية التعامل مع أنفسنا ومع الآخرين، وذلك بعد أن أدركت تأثــير ذلك علــى زيادة وتوطيد صلاتنا مع الآخريــن، وبالتالى قدرتنا على التمتع بالحياة.

عند قراءتك لهذا الكتاب أود أن أقنعك بإرجاء الحكم عليه حتى تتم قراءته. فعادة ما يسأل الطلبة: "كيف لى أن أعرف أن هذا المنهج سوف يكون مفيدًا بالنسبة لى؟" وكأنهم يتحدوننى أن أثبت جدوى ما أقدمه لهم قبل أن يجربوه. إلا أننا نتحدث هنا عن التدريب، ولا يمكن للإنسان التدريب بشكل نظرى فحسب. فحتى يتعلم الإنسان السباحة، يجب أن يقفز فى الماء وأن يجرب بنفسه مما يعين المدرب على نصحه وإرشاده. فالأمر يرجع لقدرتنا على تطبيق هذا المنهج.

بعــد أن تتم قراءة الكتاب، يمكنك قراءة أجــزاء معينة منه مرة أخرى لاسترجــاع خبراتك ومعرفة شىء جديد، أو أن تقرأه قراءة تأملية لإحداث تغيــير للمتطلبــات التنافسية المتزايدة فــى ثقافتنا أو للنظــر لأفكار معينة عند الشعور بمشكلة وحاجة للنصح والإرشاد. إن هذا الكتاب ملىء بحكمة وتجــارب عقود عديــدة من خبرة التعامل مع الناس ســواء أكانوا أفرادًا أم مجموعــات، ومن كتابــات مفكرين ثاقبــى النظر قبل عهــود طويلة. وهذا

مقدمة

الكتاب لا يقدم آمالاً وردية مزيفة، وإنما يشرح بطريقة منهجية كيفية بناء علاقات أفضل مع النفس ومع الآخرين، علاقات تقوم على الثقة والفهم المتبادل، علاقات تحسن الجوانب الإنسانية داخلنا، علاقات قادرة على تغيير مجرى حياتنا؛ حياتنا الشخصية وحياة من نتواصل معهم.

إن صحة ومصداقية نص الكتاب لا تعتمد فقط على خبرة مؤلفيه وإنما على العمليات التي تم استخدامها لاستخلاص مادته واختبار صحتها. والكتاب الذى بين يديك سلس تسهل قراءته، ولكنه خصب وعميق بحيث تستفيد منه، والحكم الأخير، يرجع لك عزيزى القارئ. حاول أن تقرأ الكتاب بعقل متفتح. جرب التدريبات التى يعرضها الكتاب وأن تستعير الأفكار التى يقدمها لك. بعد ذلك فكر فيما يناسبك. إننى أعتقد أنك ستستفيد لحد كبير منه تمامًا كما هو الحال معى، إننى أتشرف بأن أقدم هذه الطبعة الجديدة من هذا الكتاب:

دكتور دى بريثرتون، ٢٠٠٦

المدير المؤسس للمركز العالمى لتسوية النزاعات وحل المشكلات

أستاذ مساعد، مدرسة العلوم السلوكية التابعة لجامعة ميلبورن (أستراليا)

على كل منا أن يرهف السمع وينصت، ليعرف الدور الجدير به فى هذه الحياة.

حكمة قديمة

إبراء ذمة

إن هـذا الكتـاب هو عملنـا الإبداعى، ولا توجـد أى أفكار جديدة فيـه أو من ابتكارنا الخـاص، إلا أننـا جمعنا الأفكار المتضمنة فيه وقدمناها بطريقة يسهل على كل قارئ فهمهـا ولقد استفدنا من كـم كبير من الأعمال الرائدة فى هذا المجال ونأمل أن ننقل لـك ـ عزيزى القـارئ ـ الثروة التى اطلعنـا عليها والتى سبقت ظهـور هذا الكتاب وأثرت فينا وغيرت طريقة تفكيرنا.

تعليقات افتتاحية

إن هذا الكتاب يدور حول الناس، فهو عنك وعنى وكيف يمكننا فهم وتقدير أنفسنا والمحيطين بنا بشكل أفضل، فهو يساعدنا على الاستماع لأنفسنا وللآخرين بطريقة تزيد من احترامنا لأنفسنا ولإقامة تواصل واحترام متبادل مع الآخرين، مما يقلل من حدوث سوء تفاهم أو صراعات.

إن الطريقــة التــى نتواصل بها هــى أكبر عامل يحدد جـودة العلاقات القائمة بيننا وما نشعر به تجاه أنفسنا والتأثير الذى نحدثه فى الآخرين.

إن الطبعــة الأولى من هذا الكتاب تناولت أهمية احترام الذات وتأثيره فــى عمليــة التواصل وذلك جنبًــا إلى جنب مع الأساليــب العمليــة لتحسين مهــارات الاستماع وتأكيد الذات. وهذه الطبعــة الجديدة – التى هى ثمرة تعاون أم وابنتها – تم تنقيحها وتوسيعها لتشمل جزأين إضافيين، أحدهما يتناول الوعى والمعرفة بالذات كأساس لاحترام الذات والتأكيد عليها، وآخر عن فهم وإدارة الصراع بطرق تحسن العلاقات القائمة بين الأفراد وتصل بالنتائج لأفضل شكل ممكن.

إن احــترام الذات هــو الشعور بالأمان تجــاه طبيعتــك الشخصية؛ أى تقدير تفردك وقيمتك الحقيقيــة كإنسان. ويعد عدم احترام الفرد لنفسه مشكلــة شائعة، فالعديد من الناس يجــدون صعوبة فى تقبل أنفسهم، وهم عــادة ما يستصغــرون أنفسهم ويشعرون بالدونية أو عــدم الجدارة. وهذه الرؤية السلبية للنفس يمكنها أن تنعكس انعكاسًا خطيرًا على الطريقة التى يتواصلون بها مع الآخرين، كما أنها تضعف علاقاتهم الشخصية والمهنية.

والجميــل فى الأمر أنه من الممكن لنا أن نتعلم معرفة النفس وتقديرها

والتواصل مع أنفسنا تواصلاً فعالاً وتحسين علاقاتنا مع الآخرين.

إن الوعى بالذات والمعرفة بها هما كيفية رؤيتنا وفهمنا لأنفسنا وتصرفاتنا واحتياجاتنا ورغباتنا وقيمنا ونقاط قوتنا وضعفنا وتاريخنا ... إلخ، ودون تحسين شعور الإنسان بذاته، يقع الإنسان فريسة سهلة للضياع والجهل بنفسه وبما يرغب فيه.

على نحو نموذجى فإن الإنسان يستمر فى تطوير نفسه ومعرفته بها طوال حياته، وذلك من مصلحته، ولأن هذا يؤثر على طريقة تواصله مع الآخرين. ومن الصعب التواصل مع الآخرين بشكل جيد إذا لم يكن الإنسان يعرف جيدًا ما يقول. كما أنه قد يميل للوم الآخرين على الصعوبات التى تواجهه، ويساعد تأمل الإنسان لنفسه واستكشافها على الوضوح وفهم الذات؛ مما يعيد إليه نشاطه وحيويته ويعزز من إحساسه بهدفه فى الحياة.

إن القدرة على الاستماع للآخرين من العناصر الأساسية للتواصل الفعال فضلاً عن الاستجابة بالشكل المناسب بطريقة تعزز الفهم المتبادل بين الناس. ويعد الاستماع للآخرين والتعبير عن نفسك أو (تأكيد نفسك) من العناصر التفاعلية لعملية التواصل. وقد يولد عدم القدرة على القيام بأى من الأمرين الكثير من الجدل والنزاعات غير الضرورية، ويمكن للإنسان تعلم كيفية تأكيد نفسه وتنمية مهارات الاستماع لديه، كما هو الحال مع مهارات الحياة الأخرى، وقد يتعجب الإنسان من تأثير تحسين هذه المهارات على جودة عمليات التواصل التى يقوم بها.

إن الصراع جزء لا مفر منه فى حياتنا. فأفضل مهارات الاستماع وأنسب الطرق لتأكيد الذات لا يمكن أن يجنبنا النزاعات التى تنشأ من اختلاف الحاجات والرؤى والأهداف. غير أن مهارات التواصل التفاعلى يمكنها

أن توضح سوء التفاهم وتضع النزاعات فى سياق منفتح بإدارتها بمزيد من السهولة، وباستغلالها استغلالاً بناءً. إن المهارة فى إدارة المشكلات والنزاعات من المهارات التفاعلية التى لا تقدر بثمن. وعلى الرغم من أن حل النزاعات أصبح حقلاً كبيرًا من حقول الخبرة المتخصصة، فإن هناك بعض المبادئ العامة والتدريبات التى يمكن لنا جميعًا استخدامها لتسهيل حياتنا وتحقيق أهدافنا.

لقد تم تقسيم هذا الكتاب لخمسة أجزاء تسهيلاً على القارئ؛ ولكن يجب معرفة أن أجزاءه متداخلة وأنها مترابطة فيما بينها ارتباطًا شديدًا.

يتناول الجزء الأول طبيعة وأهمية *احترام الذات* ويقترح بعض الطرق التى تساعد الفرد على تقدير ذاته. وعلى الرغم من أن احترام الإنسان لنفسه يبدأ من المراحل المبكرة من حياته، فإن بإمكانه اختيار تعديل نظرته لنفسه بعد بلوغه. ومن شأن تعلمك أن تفهم نفسك فهمًا أفضل وأن تحسن من صورتها وأن يتيح لك تطوير إمكانياتك لأقصى حدودها، وكذلك أن تفعل هذه العملية نفسها لدى الآخرين من حولك - الأطفال منهم على وجه الخصوص.

يلعب *الوعى بالذات والمعرفة بها* ـ موضوع الجزء الثانى ـ دورًا مهمًّا فى تحسين احترام الإنسان لنفسه وعمليات التواصل التى يقوم بها. ويتيح تطوير معرفة الإنسان بنفسه فرصة للتفكير فى حقيقته والأمور المهمة بالنسبة له وكيف يرغب فى عيش حياته. ولعملية إدراك الذات جوانب عديدة، مع سبل لا حصر لها يمكن السعى خلالها، وقد قصرنا مناقشتنا على الاكتشاف العملى للاحتياجات والقيم والأهداف نظرًا للدور المهم الذى تلعبه فى تحديد مدى رضا الإنسان عن حياته وسعادته بها ونجاح تفاعلاته مع الآخرين.

أما الجزء الثالث ـ *الاستماع الفعَّال* ـ فسيكشف العديد من مهارات الاستماع وبعض نتائج الأساليب المختلفة للاستجابات وما يرتبط بها من توجهات وافتراضات وردود أفعال. ويتناول الفصل الطرق التى يتلقى بها الإنسان الرسائل ويركز على كيفية الاستجابة بأفضل شكل ممكن مما يشعر الآخرين بأنه تم الاستماع الجيد لهم وفهمهم تمامًا. وهذا هو جوهر عمليات التواصل الناجحة. ونظرًا لأن الاستماع الفعال يمثل تحديًا لا يمكن للإنسان تخيله، فقد تم تضمين بعض التدريبات فى هذا الجزء لتمد القارئ بفرصة على التدريب عليه وتنمية مهاراته.

ويتناول الجزء الرابع مسألة *تأكيد الذات*، وهو التعبير عن الذات بالشكل المناسب مع احترام حقوق الآخرين، الذى يختلف اختلافًا كبيرًا عن التعدى على حقوق الآخرين. ويعد تعلم إيجاد أرضية مشتركة -- من أجل تأكيد الذات التى توازن ما بين حقوق الآخرين والتعدى عليهم — من الجوانب المهمة فى عمل علاقات ناجحة مع الآخرين. ويتضمن تأكيد الذات تحمل المسئولية الشخصية عن أفكارك ومشاعرك وتصرفاتك والتعبير عنها بوضوح وبالشكل اللائق.

أما الجزء الخامس فيتناول *إدارة النزاعات* وهو ما قد يكون أصعب عمليات التواصل مع الآخرين. وهو يعرض بعض أسباب نشوء النزاعات على الرغم من نوايا الفرد الطيبة ويقر بأن هذا الجزء أمر طبيعى بل ويساعد على الإبداع فى هذه الحياة. ويقدم هذا الجزء بعض الطرق البسيطة لتحسين عملية تسوية النزاعات والتعامل معها.

إن توضيح هذه الجوانب من عملية التواصل أمر مقصود لمناقشة كل جزء منها بالتفصيل. على الرغم من ذلك، تحدث هذه الأمور على أرض الواقع فى آن واحد كما يحدث فى عمليات التواصل المعقدة التى تحدث بين الأفراد. ويجب أن ينتبه القارئ لهذه الحقيقة عند قراءته للكتاب.

تعليقات افتتاحية

إن المهــارات التى يتناولها هذا الكتاب قد تبدو بسيطة للغاية، غير أنها تحتــاج للتطبيــق، بحيــث تستطيع أن تدمجهــا فى أسلوبــك الشخصى فى التعامــل. لهذا السبــب، تشمل الأجــزاء الخمسة للكتاب بعضــ التدريبات البسيطــة والعملية التى يمكــن استخدامها فى الصفــوف الدراسية أو فى المجموعــات، أو مع الأصدقاء أو مع نفســك. وعلى الرغم من أنك قد تميل للبــدء بقراءة الجزء الذى يجذب انتباهك فى الكتاب، فإننا ننصح بقراءة باقى الأجزاء لتكوين صورة أفضل عنه.

إن الأفكار التى يطرحها هذا الكتاب قد تفتح شهيتك لقراءة المزيد منه والتدريبــات التى يقدمهــا، لذلك تحتوى الملحقات الموجــودة به على قائمة بأفضــل المراجع لمساعدة القارئ علــى استكشاف موضوعات بعينها. تذكر أن أبســط التغيــيرات فى رؤيتك لنفسك وسلوكياتك مــع الآخرين قد تكون لها نتائج هائلة.



الجزء الأول

تقدير الذات

يمكنك أن تتعلم كيفية تحسين شعورك تجاه
نفسك ورفع ثقتك بها

- هل تعتقد أن الآخرين يتدبرون أمورهم خيرًا منك؟
- هل تشعر بأنك غير محبوب أو غير قابل لأن تُحب؟
- هل تشعر بالأسى لوجودك فى الحياة؟
- هل تشعر بالدونية؟
- هل تشعر بأن رأيك لا يستحق التعبير عنه؟
- هل تخشى أن تبدو أحمق أمام الآخرين؟
- هل تقلل من نجاحاتك وتؤكد فشلك؟
- هل يحول القلق دون تألقك؟
- هل إحساسك بالذنب يشدك للوراء؟
- هل تخشى التحدث أمام مجموعة كبيرة؟
- هل تقدر نفسك حق قدرها؟

التقدير المتدنى للذات: مشكلة شائعة

أغلبنــا يعانى مــن أوقات يشعر فيهــا بعدم الثقة فى نفســه والقلق الشديد وعــدم الجـدارة، أو يجد صعوبة فــى التعبير عما يشعر بــه وما يرغب فيه أمــام الآخرين. وقد يستحوذ الشعــور بعدم الجدارة على بعض الناس مما يسيطر على جميع جوانــب حياتهم، أما بالنسبة للبعض الآخر، فقد تسبب بعض المواقف مشكلات كبيرة؛ كما فى حالــة التحدث مع الخبراء أو ذوى السلطــة أو أمــام مجموعات كبــيرة من النــاس وحل النزاعــات أو عندما يكونون موضوع تقييم من جانب الآخرين.

قــد يتأكد إحساس الفــرد بتدنى تقديره لذاته من قبــل المجتمع خاصة بالنسبة للسيدات والعاملين بالمهن التى تركز على خدمة الآخرين والاعتناء بهم مثل رعاية الأطفال والتمريض والتدريس والأعمال الاجتماعية وتقديم الاستشــارات. وهذه الأدوار المهمة عــادة ما يتم الانتقاص من أهميتها وفى مثــل تلك الأحوال، يمكن للمــرء أن ينسى ضرورة اعتنائه بنفسه، وقد يرى هذا نوعًا من الأنانية غير المقبولة.

يشعــر الرجال أيضًا كثــيرًا بالشك فى أنفسهــم وبالدونية خاصة فيما يتعلـق بالمكانة والأداء أو الاستجابة للأمور المجتمعية التى تتعلق بارتباطهم بالسيدات. وقد يتم إخفاء هذه المشاعر والتعبير عنها من خلال السلوكيات العدوانية أو سلوكيات الميل للسيطرة.

أيًّــا كان السبــب، يشعر أغلبنا فــى وقت أو آخر بالشــك فى العجز عن اتخاذ مواقف صارمة حازمة وهو ما يُشعرنا بالسوء. وقد تشعر بالصبيانية والغبــاء والخوف من القيام بأمور خاطئة أو من رفض الآخرين. وقد تشعر

بالغضب من نفسك وأنك قد خيبت ظنك بنفسك، كما أنك قد تشعر أيضًا بـأن الجميع أفضـل منك وأكثر ثقـة فى أنفسهـم. وقد يؤدى بـك الشعور بالاختلاف عن الآخرين إلى الوحدة ويزيد إحساسك بالعزلة وعدم القيمة. ومـن السهـل أن تقع فى هذه الدائرة التى يـؤدى فيها عدم تقديرك لذاتك لانعـدام ثقتك بنفسـك والقلق والتوتر بل وضعـف الأداء، مما يؤدى بدوره لزيادة عدم تقديرك لذاتك، ويستمر الأمر على هذا المنوال.

يمكـن التأكيد علـى عدم تقدير الـذات بعدة طرق وفقًـا لشخصيتك. فقد يشمل ذلك السعـى للكمال المستحيل والخضوع المفرط والقلق الشديد والخوف من الفشل بـل والمرض فى بعض الأحيان، وعادة ما يشعر الأفراد بالغضـب والعداء عندما يشعرون بعدم الجـدارة والكفاءة. وقد يتصرفون بطريقـة سلبية أو عدائيـة، أو قد لا يبدون أى اهتمـام بأنفسهم أو يلجئون للانسحـاب، وكثيرًا ما ينتقلـون سريعًا من حالة شعوريـة إلى أخرى. وقد يشق عليهم الانعتاق من مخاوفهم بحيث يصعب عليهم الإنصات لشخص آخر بتفهم.

حـين تشعر بانعدام الجدارة والكفاءة قـد تنسحب وتحتفظ بمشاعرك وآرائـك لنفسـك ثـم تندم بعد ذلـك على عـدم التعبير عنها، وقـد تشعر بإغفال الآخرين لك والضعف والإحباط وتنفجر وتهاجم الآخرين ثم تشعر بالذنب بعـد ذلك. ويسبب كل ذلك فشل علاقاتك بالآخرين مما يزيد من مشاعرك السلبية التى تشعر بها.

عند قراءتك لهذا الكتاب، قد تقول لنفسك: "نعم هذا ما يحدث دائمًا لي، ولكـن ما الذى يعنيه ذلك؟ ليس هناك مـا يمكننى القيام به فهذه هى طبيعة شخصيتى".

ليس ذلك صحيحًا، فالطريقة التى تنظر بها لنفسك من الأمور المكتسبة، وكل مـا هو مكتسب يمكن إعادة تعلمه من جديـد، فأنت فى إمكانك تغيير

الطريقة التى تنظر بها لنفسك إذا أردت ذلك. إذا كنت قد تعلمت أى شىء فيمـا مضى غـير صحيح أو مفيد بالنسبة لك فـى الوقت الحاضر، يمكنك أن تتعلـم كيف تغيره. وقد يستغرق ذلك منـك بعض الوقت خاصة إذا كان تعلمك الأول للسلبيات مؤكدًا وشاملاً أو إذا صرت أكبر سنًا، أو إذا ما كان تعلمك له يشمل جميع جوانب حياتك.

على الرغم من أنك تلتزم بطريقتك فى القيام بالأمور، يمكنك أن تعدل الأجزاء التى ترغب فى تغييرها من نفسك. ويمكنك أن تتعلم كيف تتعرف علـى نفسك وتحبها وكيف تعى موطن القوة الموجودة فيك وأن تقدر نفسك وتستمتـع بتفردهـا وأن تهتم بها، وفى بعض الأحيـان لا تكون هناك حاجة سوى لعمل بعض التغييرات البسيطة لتحمل مسئوليات جديدة.

يمكنك أيضًا أن تكتسب توجهات جديدة تمكنك من زيادة ثقتك بنفسك والتواصـل بشـكل أفضل مـع الآخرين ، وبمزيـد من الصراحـة والوضوح وكذلك أن تنهض للدفاع عن مصالحك عندما تختار ذلك.

ما مقدار أهمية تقدير الذات؟

قد تتساءل: "لماذا يعد من المهم أن أحب نفسى وأن أشعر بقيمتى لهذا الحد؟ أليس من الأهم أن أهتم بالآخرين؟ ويشير كل من "كومبس" و"أفيلا" و"بيركى"فى كتابهم *Helping Relationships* إلى أن:

> أهـم حقيقـة تؤثر فـى السلوك هـى تصوراتنا عـن أنفسنـا. فما يقوم بـه الأفـراد فى كل لحظـة فى حياتهـم هو ناتج عـن رؤيتهـم لأنفسهم والمواقف التى يواجهونها. فالنفس هى المسئولة عن الأداء وجوهر جميع التصرفات التى يقوم بها الإنسان.

يشـير مفهومنـا الخاصـ بذواتنـا إلى مجموع الـرؤى والأحـكام التى

نصدرها على أنفسنا والتى تحدد من نحن. وهى تعمل كشاشة تعكس كل ما نراه ونسمعه ونقيمه ونفهمه. فنحن نستخدمه كمعيار نصدر به الأحكام حول العالم المحيط بنا. فنحن نرى الآخرين طوالاً أو قصارًا، أذكياء أو أغبياء، قادرين أو غير قادرين، مقبولين أو غير مقبولين بما يرتبط بالطريقة التى نرى أنفسنا بها.

إن الطريقة التى نرى بها العالم من حولنا والطريقة التى نرتبط بها بالآخرين تتشكل وفقًا لشعورنا تجاه أنفسنا

إن الخبرات التى يمر بها علماء النفس والأطباء المعالجون وغيرهم ممن يدرسون الأفراد تدعم فكرة أن الصحة العقلية والصحة الجسدية والقدرة على عيش حياة منتجة ومثمرة تنبع من مشاعر الإنسان تجاه نفسه، وقد عبر "كومبس" و"أفيلا" و"بيركى" عن ذلك قائلين:

> مهما بالغنا فلن نوفى الرؤية الإيجابية للنفس حق قدرها وأهميتها وذلك لتحسين السلوك. فالنفس هى مركز وجود الإنسان والإطار الذى يرجع له فى تعاملاته الحياتية. فمن يتعاملون مع مشكلاتهم بطريقة متفائلة يتفوقون على من ينظرون لها بطريقة سلبية، وهؤلاء عادة ما يعانون من الفشل. فالمرء فى استطاعته التعامل مع العالم المحيط ومواجهته بصدر مفتوح وقدرة على مواجهته عندما يرى نفسه من منظور إيجابى. أما رؤية الذات من منظور سلبى فإنها تحبس الإنسان فى دائرة مغلقة دائمًا ما تقل فيها قدرته على التعامل مع الحياة، كما أن جهوده دائمًا ما تأتى متأخرة وتكون غير ملائمة.

كثيرًا ما تحدثت الراحلة "فيرجينيا ساتير" - وهى من علماء النفس الأمريكيين ذات شعبية عريضة وخبرات طويلة من العمل كطبيبة معالجة

وداعية للسلام وكاتبة - حول أهمية تقدير الذات. وقد لاحظت أن عدم تقدير الإنسان لنفسه من المكونات الرئيسية التى وجدت فى جميع الأسر التى تعانى من مشكلات نفسية. وهى تؤمن بأن جميع مشكلات الحياة بما فى ذلك الحروب والانتحار تنتج جزئيًّا من انخفاض إحساس الإنسان بأهميته خاصة عندما يتستر على ذلك ولا يصرح به مما يحيطه بالوحدة والعزلة.

إن أهم ثروة يملكها الإنسان هى ذاته. لذلك يجب عليه الاعتناء بها!

إن خبرتك الشخصية واستجابتك الفريدة للحياة هى أهم ما يقربك من الآخرين. ويمكنك أن تتعلم العديد من الطرق والمهارات المساعدة، إلا أن ذلك لن يكون كافيًا ما لم تقدر نفسك حق قدرها، ويشبه كل من "كومبس" و"أفيلا" و"بيركى" تقدير الذات بالإبحار على مركبة قوية:

إن إبحار الإنسان فى مركبة قوية يجعله يبحر بعيدًا عن الشاطئ، أما عندما تساوره الشكوك والمخاوف بشأن مركبته وقدرتها على الإبحار، فيجب أن يحتاط ويظل قريبًا من الميناء. وتقدير الذات أشبه بهذا الأمر. فهو أساس متين يساعدنا على التعامل مع الحياة بأمان ويقين.

سأل بعض المدرسين ذات مرة مجموعة من الأطفال: "ما الذى يمكنكم عمله إذا حصلتم على درجة سيئة فى الإملاء؟" الأطفال الذين يتمتعون بفكرة إيجابية عن أنفسهم ولديهم تاريخ مع النجاح اقترحوا العديد من الاحتمالات: على سبيل المثال: "أذاكر بجد" أو "أسأل مدرسى" أو "أتدرب أكثر" أو "أسأل والدتى المساعدة" أو "أحاول أن أعرف ما الخطأ الذى أقوم به" وهكذا. أما الأطفال الذين لديهم فكرة سلبية عن أنفسهم ولديهم تاريخ مع الفشل فأجابوا جميعًا : "لا شىء" دون أية استثناءات. فهم لم يجدوا أى خيار للمحاولة ولم يكن لديهم أى أمل واستسلموا بمنتهى

السهولة مما زاد من خبراتهم الفاشلة وعدم الكفاءة وترسيخ فكرتهم عن أنفسهم بالضعف وعدم الجدارة والكفاءة.

إن تغذية تقديرنا لأنفسنا وللآخرين واتباع السلوكيات الإنسانية المناسبة من المسئوليات الضرورية التى يجب أن يهتم بها كل إنسان.

اكتساب تقدير الذات

إن المزاج الشخصى للإنسان تتدخل فيه عوامل الوراثة بدرجة كبيرة. وقد تؤثر طبيعته على رؤيته للعالم بما فى ذلك رؤيته لنفسه، وعلى الرغم من ذلك فإن أفكارنا ومعتقداتنا الحقيقية التى نكونها عن أنفسنا والتى تسهم فى إحساسنا بذواتنا وتقديرنا لأنفسنا من الأمور المكتسبة، وهذا من حسن الحظ لأن ذلك يعنى أنه يمكننا تعلم تغيير نظرتنا لأنفسنا.

يتم تعلم تقدير الذات من خلال تراكم الخبرات التى نتمتع بها عن أنفسنا والتى ترتبط بتفوقنا فى العالم المحيط بنا، ويبدأ تقدير الإنسان لذاته فى مرحلة مبكرة من حياته من خلال تفاعلاته مع أسرته الصغيرة التى يعتمد عليها للبقاء على قيد الحياة. بعد ذلك، يتأثر بأساتذته وأصدقائه والإنترنت ووسائل الإعلام ... إلخ. وعادة ما يتم اكتساب عدم تقدير الإنسان لذاته من الأشخاص المهمين بالنسبة له الذين يشعرون بالدونية ويقللون من أنفسهم وبالتالى يتخذون موقف الدفاع عن أنفسهم وتتسم علاقاتهم بالهدم والتخريب؛ فيخيبون ظنون الآخرين ويصرون على تبنى مواقف غير واقعية والإصرار على الوصول للكمال وإتمام الأمور على أكمل وجه.

إن ضعف فكرة الإنسان عن نفسه لا يعنى عدم جدارته وإنما يعنى أن مواقف التعلم التى تلقاها كانت سلبية. وعادة ما يجهل الآباء والمدرسون الآثار السلبية والهدامة للانتقاد والفشل. فهم قد يعتقدون أن الفشل مفيد للأفراد وأنه يبنى شخصية قوية وشجاعة وأنه حافز قوى على النمو.

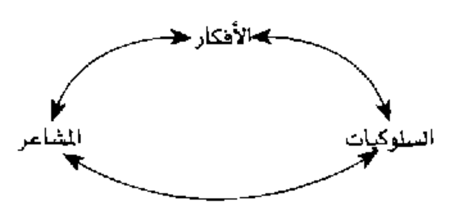
وبالمثـل، قد يعتقـدون أن الأطفال يصبحون متكبريـن ومغرورين إذا ما تم الثناء عليهم وشعروا بلذة النجاح.

إن من يتمتعون بثقة مفرطة فى أنفسهم عادة ما لا يشعرون بالأمان مما يجعلهم يحاولون دائمًا إقناع أنفسهم والآخرين بتفوقهم. ويتم إكتساب عدم تقدير الذات من خلال الفشل المتكرر الذى يؤدى لعدم الثقة فى النفس والشعور بعدم الكفاءة والفشل المستمر وهو منحنى دائم الهبوط - فهل يبدو هذا مألوفًا لك؟

النماذج الدائرية للتنمية الشخصية

عادة ما يتم وصف ما كنا نتحدث عنه بأنه حلقة مفرغة تدور وتدور دون أى تغير. وقد تكون أشبه بمنحنى نازل يمضى من سيئ لأسوأ. ويحدث تطوير الذات من خلال تفاعل جوانب مختلفة للإنسان والبيئة المحيطة به. وتؤكد هذه الحلقة التفاعل الذى يحدث بين أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا والعالم المحيط بنا وهو ما يتيح لنا رؤية أنفسنا كنظام داخل نظام آخر.

يمكننـا ذلك مـن رؤية كيف يمكـن للتدخـل أو إحداث التغيـير فى أى مرحلـة فى هـذا النظـام أن يؤثر على أجـزاء أخـرى منـه. فتغيـير طريقـة التفكـير تغيـر سلوكياتنـا ومشاعرنا. وإذا مـا غـيرت سلوكياتـك، تتغـير أفـكارك ومشاعرك أيضًا وهكذا. وبهذا يمكنك أن ترى بسهولة كيف يمكن لتطويـر الـذات أن يتخـذ منحنى صاعدًا آخـر وتبنى توجهـات إيجابية أو العكس؛ أى اتخاذ منحنى نازل وتبنى توجهات سلبية.



وهـذا النمـوذج مفيد فى النظـر لعملية تطوير الذات علـى العكس من النمـوذج الخطـى المعتـاد المبنى علـى السبب والنتيجـة، الـذى يؤكد دور

الخـبرات السابقـة فـى تحديد الشخصيـة ، مما يعجز عـن تفسير درجة التغير الذى يمكن للأفراد إحداثه خلال حياتهم.

لنلق نظرة فى البداية على المنحنى النازل الخاص بعدم تقدير الذات وعدم الكفاءة الذى يستمر ويتزايد. وفى هذا النموذج يمكنك البدء أو الانتهاء فى أى نقطة، فالمهم هو العملية نفسها والاتجاه، لنفترض أن رأيك فى نفسك غير جيد، وهو ما يقودك لعدم الثقة فى قدراتك وقدرتك على التأقلم مما يؤدى بك للشعور بالضعف وتوقع الفشل وهو ما يؤدى بك بدوره للقلق والتوتر مما يوقفك فى مكانك.



الناتج المتوقع من ذلك هو ضعف الأداء الذى يعزز شعورك بعدم الكفاءة والجـدارة الموجـود لديك فى الأساس. وأى نقد تحصـل عليه بالتالى يؤكد عـدم كفاءتك وعدم قدرتك علـى استخدام مهاراتك. وممـا يزيد الموقف صعوبة رؤية ذلـك بوصفه تهديدًا لك وليس تحديًا أمامك. وبالتالى، فإنك

تركـز كل قـواك فى الدفاع عن نفسك ثم تعتاد الخـوف والفشل، وبدلاً من التعلم من أخطائـك واكتساب قدرات جديدة، تتعلم أنك غير كفء وعديم القيمة أكثر مما كنت تظن. وتستمر هذه الحالة ومن هنا نطلق عليه منحنى نازلًا. هل تشعر بأنها حالة مألوفة بالنسبة لك؟

على العكس من ذلك، يتحرك بك المنحنى الصاعد فى الاتجاه المعاكس نحو زيادة إحساسك بالكفاءة والجدارة والثقة وتقدير الذات، مما يجعل المرء يرى فى المواقف الصعبة تحديات له، ويتعامل مع أخطائه كفرص ثمينة للتعلم ويشعر الفرد بالاسترخاء والتعلم من خبراته وحرية التأقلم على الأزمات. ويقوم بتوجيه طاقته للمهمة التى يقوم بها وتتدفق الأفكار والمعرفة بداخله بحرية تامة مما يؤدى لرفع أدائه ويعزز بالتالى من تقديره لذاته.

تستطيع أن تتغير حقًا

عندما يقع الإنسان فى منحنى نازل، من المهم أن يعرف أنه قادر على تغيير موقفـه. فمن الممكن عكـس المنحنى النازل لآخر صاعـد مما يجعله يشعر بمشاعر أفضل عن نفسه ويفكر تفكيرًا من الابتكارية والعقلانية ويتصرف تصرفـات تتسم بمزيد من الملاءمة والإيجابية. بمعنى آخر، ليس عليك أن تبقى سجين هذه الحالة من عدم تقديرك لذاتك وهو المنحنى النازل وإنما التحرك فى الاتجاه الآخر.

لقـد سبق أن ذكرنا كيف يبدأ تقديـرك لذاتك بالتشكل خلال الطفولة المبكـرة عندما يكـون الإنسان لا حول له ولا قوة ويعتمـد كليًّا على الآخرين وغير قادر على تغيير المواقف التى يوضع فيها. لكنك لم تعد طفلاً صغيرًا. لقد أصبحـت راشدًا، وأصبح فى إمكانك قلب الموقـف. أصبح فى إمكانك الآن معرفـة أن تقديـرك لنفسـك ليس بالضـرورة أن يكـون موضوعيًّا أو انعكاسًـا للطريقـة التى تتصـرف بها وإنما مجـرد مؤشر للخـبرات التى

مررت بها والطريقة التى تم توجيهك أن ترى نفسك بها. وليس فى إمكانك استرجـاع الماضى ولكن يمكنـك أن تمارس بعض السيطـرة على ماضيك واتجاه مستقبلك. ومعرفتك لذلك قد تزودك بقوة كبيرة.

ليس هناك طريقة مثلى للتغيير، فدائرة الأفكار/المشاعر/السلوكيات التى سبق ذكرها يمكن وقفها فى أى لحظة. وهناك العديد من الأساليب لمعرفة أفضل الحلول بالنسبة لك التى تناسب جميع الأشخاص باختلافهم وتنوعهم واختلاف ما يواجهون من أزمات. فإذا ما غيرت طريقة تفكيرك تجاه نفسك، فسوف تتغير مشاعرك وسلوكياتك. وإذا ما غيرت سلوكياتك، فسوف تشعر وتفكر بشكل مختلف تجاه نفسك. كما أن تغيير شعورك يغير من سلوكياتك وأفكارك. يمكنك أن تجرب العديد من الطرق لمعرفة أنسبها لك فى أى موقف تكون فيه.

يجـد أغلب الناس أنـه من الصعـب للغاية إحداث تغيـير. وليس ذلك غريبًـا لأننا دائمًا ما نحاول تغيير العادات التـى اكتسبناها منذ عهد بعيد وكذلك توجهاتنا التى عادة ما نتعلمها فى مرحلة الطفولة وتترسخ داخلنا. ويعنـى التغيـير ترك الأمـور المألوفة المعتـادة واتخاذ خطـوة نحو المجهول شريطة عدم وجود أى ضمانات. ويتضح الخوف من التغيير فى العديد من الأمثـال التى نرددهـا كل يوم مثل: "رجل سيئ نعرفه خير ممن لا تعرفه". وحتـى إذا لم يكن المعـروف والمعتاد جيدًا بالشكل الكافـى، فإنه يبدو أكثر أمانًا على الأقل.

يأتـى بعـد ذلك السؤال الذى كثـيرًا ما يطرح: "كيـف لى أن أعرف أن الناس ستحبنى إذا ما تغيرت؟" إنك لن تعرف وقد لا تعرف بالمرة. الطريقة الوحيـدة لمعرفة ذلك هى أن تجرب. فإذا كان إحداث تغيير بعينه يناسبك، فإن من يحبونك ويحترمونك بحق سوف يحترمون جهدك لتطوير قدراتك. وقد تخيفـك تجربة وضع اهتمام الآخرين الحقيقى بك محل اختبار، ولكن

إذا كانت نواياهم الطيبة تجاهك تتوقف على مشاعرك السيئة وشعورك بالدونية وكونك أقل مما أنت عليه، يصبح عليك اتخاذ قرار. وهناك العديد من الأفراد الذين يرحبون بالتغيير الذى تصبح عليه، خاصة إذا أصبحت أكثر سعادة ورضا عن نفسك.

إن مجرد معرفة أن إحداث تغيير فى شخصيتك من الأمور الصعبة قد يساعدك على الإصرار والتأقلم مع المشاعر التى تشعر بها. لا تحاول أن تتوقع إحداث تغيير كبير أو بسرعة كبيرة. فنادرًا ما يقوم الإنسان بتطوير نفسه دون مشقة. فهو عادة ما يتخذ خطوتين للأمام وخطوة للخلف. فالأهم هو اتجاه التغيير لا حجمه. فحتى الخطوات البسيطة للغاية قد تحدث تغييرًا له شأنه.

كيف لى أن أبدأ؟

إذا كنت تعرف أنك تتبع المنحنى النازل الخاص بعدم تقدير الذات، تصبح الخطوة الأولى للاستمتاع بجميع قدراتك هو قرارك بتغيير نفسك. ويعنى ذلك استعدادك للقيام باللازم وتجريب أمور مختلفة وتحمل مسئولية نفسك.

أهم شىء هو تحرى الصدق والصراحة، وتقبل كل جديد من احتمالات وتوجهات وتجربتها. ويحتاج ذلك إلى إسقاط كلمتى "يجب" و "ينبغى" من قاموسك، وأن تصبح أكثر وعيًا بما تشعر به وما ترغب فيه (سوف تتم مناقشة ذلك بتفصيل أكبر فى الجزء الثانى). ويعنى ذلك البعد عن إلقاء اللوم على الآخرين أو على الماضى فيما أنت عليه والتحرك نحو تحمل مسئولية نفسك والتركيز على الحاضر والطبيعة التى عليها أحوالك الآن فعليًا وشكل التغيير الذى ترغب فى إحداثه. ويعنى ذلك الثقة فى خبراتك وتقديرها وتقبل ما تشعر به وأن تقرر الطريقة التى ستتصرف بها.



إن الخطوة الأولى هى أن تكون صريحًا ومتفتحًا وأن تنظر لنفسك بوضوح. ولا يعنى ذلك عمل قائمة بأخطائك ونقاط ضعفك وهى النظرة المتحاملة التى تحاول تصحيحها. ويعنى ذلك التعامل مع نفسك بطريقة محترمة متسامحة وتقبلها كما هى والنظر لمواطن القوة التى تتمتع بها، حتى تعيد التوازن لنفسك. وعادة ما يشعر الأشخاص الذين لا يقدرون أنفسهم بصعوبة العثور على ما يحبونه فى أنفسهم لأنهم اعتادوا رؤية نقاط ضعفهم فحسب. ومن ثم فالتدريب على ذلك من الأمور المهمة.

والمفارقة أن تقبل النفس على ما هى عليه ضرورة للتغيير. فعندما تتمكن من تقبل نفسك بالفعل، يمكنك أن تغير الجوانب التى ترى أنها

يعوقك عن التقدم، أما إذا كنت ترفض نفسك تمامًا، فلن تتمكن من التمتع بالصراحة والانفتاح الكافيين اللازمين ولن تتمتع بالأمل فى قدرتك على التغيير. وسوف تتركز معظم قواك على كره نفسك ودعم استهانتك بها.

تقبل الذات لا غنى عنه

حان الوقت لأن تقسو على نفسك بعض الشىء، قد تطرح على نفسك السؤال التالى: "ما التغيير البسيط الذى يمكنه أن يحدث أثرًا على طبيعة مشاعرى تجاه نفسى؟" بعد ذلك قد ترغب فى تجريب هذا التغيير الصغير ومراقبة ما سوف يحدث.

هل سأصبح أنانيًا؟

عندما يسمع الأفراد أنه من المهم أن يحبوا أنفسهم ويقدروها، وأن يكونوا على وعى بمشاعرهم واحتياجاتهم، عادة ما يخشون أن يصيروا مبالغين فى الاحتفاء بأنفسهم ومتصفين بالأنانية. ومعظمنا ينشأ وهو يعتقد أن الأنانية أمر سيئ وأن نكران الذات أمر محبب. فالناس يقولون "أليس سيئًا أن تحب نفسك؟ ألا يجب أن تتعلم حب الآخرين والتوقف عن التفكير فى نفسك؟" فجميعنا سمع إرشادات الأبوين ورجال الوعظ والإرشاد وغيرهم ممن يؤمنون بذلك.

هناك خلط كبير بين طبيعة الأنانية والإيثار. فحب الذات لا يعنى الأنانية، وتقوم فكرة أن الأمرين سواء على الافتراض القائل بأن الحب محدود وأن توجيه الإنسان حبه لنفسه يحرم الآخرين من هذا الحب. إن الحب ليس محدودًا، وإنما هو طاقة إبداعية تنبع من الذات. العجيب أن الحب من المشاعر التى تزداد كلما زاد حب الإنسان لنفسه وبالتالى ينتقل للآخرين. كما أن الحب يتزايد بزيادة معايشته والتعبير عنه.

الحب ليس له حدود

يوضح المحلل النفسى والفيلسوف الاجتماعى وصاحب المذهب الإنسانى "إيريك فروم" فى كتابه *Man for Himself* أن اهتمام الإنسان بنفسه واحترامه لقدراته لا يمكن فصله عن اهتمامه بالآخرين واحترامه لهم. وهو يشير إلى أن فكرة التعارض بين حب النفس وحب الآخرين من الأمور الخاطئة منطقيًّا. فإذا كان حب الآخرين من الفضائل، يجب أن يساويها أن حب الذات من الفضائل. ويؤمن "فروم" بأن من يحبون الآخرين بحق يحبون ويحترمون أنفسهم. فيجب أن يحب الإنسان الآخرين كما يحب نفسه.

يتضمن الحب الحقيقى الاهتمام والاحترام والمسئولية والمعرفة. وهو محاولة جاهدة لتطوير وإسعاد من نحب وذلك الحب يجب أن يكون متأصلاً داخل الإنسان. ويعتقد "فروم" بشدة أن الأشخاص المحبين لابد أن يحبوا ويحترموا أنفسهم كما يفعلون مع الآخرين، وقد قيل فى الحكم القديمة والمأثورة: "أحب لأخيك ما تحبه لنفسك، وليس "أحب لأخيك ولا تحب لنفسك".

عادة ما يتم النظر للأنانية على أنها حب الذات. فالأنانيون يحبون ويحترمون أنفسهم والآخرين بدرجة صغيرة، فهم فى الحقيقة يحاولون انتزاع ملهيات صغيرة ومكاسب تافهة من الحياة لملء الفراغ الذى يشعرون به.

قد تعرف من خبراتك أنك عندما تشعر بمشاعر إيجابية تجاه نفسك أو عندما تعيش فى حالة من الحب تحب العالم بأسره. وتشعر بالثراء والتوسع والقدرة على الإنتاج والاهتمام والعطاء. أما عندما تكون فكرتك عن نفسك سيئة فإنك تشعر بعدم الكفاءة ووجود قيود حولك فضلاً عن الشعور بالضيق، كما أنك تكون أقل قدرة على الاهتمام بالآخرين لأنك

تكون مشتتًا بسبب حاجتك لملء الفراغ الموجود داخلك. إن كلًا من الأنانية وإنكار الذات مدمرتان. فالشخص الأنانى يدمر الآخرين ويهون من شأن نفسه أما من ينكر ذاته فيدمر نفسه ويهون من شأن الآخرين.

قد يبدو ذلك غريبًا. وقد كتب "فروم" عن تأثير الأمهات غير الأنانيات أو من يؤثرن أطفالهن على أنفسهن قائلاً:

> لا يظهر الأطفال السعادة التى يشعر بها الأشخاص المقتنعون بأنهم محبوبون، فهم يتوترون ويخشون رفض أمهاتهم لذلك وأن يخيبوا توقعات أمهاتهن فيهم... ولا تختلف تأثير الأمهات "غير الأنانيات" كثيرًا عن تأثير الأمهات الأنانيات. بل إن الأمر قد يكون أسوأ لأن عدم أنانية الأم تمنع الطفل من نقدها. ويصبح مجبرًا على عدم تخييب ظنها ... أما عند دراسة تأثير الأم التى تحب نفسها حبًّا حقيقيًّا، ندرك أنه ليس هناك ما يمد الطفل بالحب والمرح والسعادة أكثر من الحب الذى تعطيه له الأم التى تحب نفسها حبًّا حقيقيًّا.

فكر فى كيفية تطبيق ذلك على جميع العلاقات الإنسانية لا على علاقة الأم بطفلها فحسب.

اكتساب تقدير الذات

بمجرد أن تحدد ما ينبغى عليك القيام به لتحسين تقديرك لنفسك، تصبح جاهزًا للتطبيق. فما الذى ينبغى عمله الآن؟

بالنسبة للمبتدئين، يمكنك زيادة تقديرك لنفسك من خلال هذه الجمل التأكيدية:

- إننى أقدر وأحترم تفردى وتميزى
- إننى أعرف قدرى كما أنا، بمعزل عن أى شىء قد أقوم أو لا أقوم بتحقيقه.

تدريب: تقدير الذات

قد تحتاج لكتابة هذه الجمل التأكيدية على بطاقة وأن تزينها وأن تصنع منها شيئًا مميزًا للغاية. ضعها في مكان بارز - قد يكون خاصًا بك - يمكنك أن تنظر إليه كثيرًا.

يمكنك الآن أن تتخذ القرار عن مدى حرية الاختيار المتوفرة لك. يمكنك أن تفكر فيما تود أن تفكر فيه وأن تشعر بما تود أن تشعر به وأن تتصرف كما تود أن تتصرف وتتحمل المخاطر التى يقتضيها ذلك دون أن تأخذ الإذن من أى شخص آخر. قد يساعدك تغيير الكلمات التى تستخدمها على أن تكون أكثر وعيًا بسعة نطاق هذا الاختيار. على سبيل المثال غير عبارات مثل: "يجب أن ..." إلى "أختار أن ..."، و"على أن ..." إلى "أختار أن.." ومن شأن هذا أن يؤدى لأثر طيب فى شعورك الشخصى بالاستقلال. ويمكنك دائمًا أن تختار طريقة استجابتك لظروف حياتك. فالعديد من الأمور التى تخرج على سيطرتنا تحدث لنا جميعًا، ولكن أيًّا كان ما حدث، تبقى أمامنا حرية الاستجابة بالطريقة التى نراها.

وضع هدف جديد

اجعل الاحتفاظ بتقديرك لذاتك وتعزيزه وكذلك تقدير الآخرين هدفًا لك تحدث مباشرة مع الناس واستخدم وعيك الجديد بأهمية الشعور بطريقة إيجابية تجاه نفسك من أجل التواصل بشكل مباشر وواضح مع الآخرين أخبرهم بما تشعر به وما تحبه فيهم وهكذا.

ولا يعنى ذلك أن توزع مجاملات فارغة أو أن تتملق الآخرين الأمر الذى لا يستحسنه أى إنسان، ولكن أن تمد الآخرين باستجابة إيجابية حقيقية

تدركها فيها، ومن المهم أيضًا أن تتعلم تقبل المجاملات بصدر رحب دون أن ترفضها أو تستخف بها، وذلك لتعزيز تقديرك لذاتك.

اعرف نفسك

حـاول أن تقضـي بعض الوقت فـي معرفـة نفسك كمـا هي عليـه، وفكر فـي الأمـور التي ترغـب في القيـام بها. فكر فـي المرات التي كنـت تشعر بالاسترخاء والسعادة فيها، لا الأوقات التي فكرت أنه كان من المفترض أن تشعـر بالسعادة فيها. قد يكون ما أشعرك بالسعادة أمرًا بسيطًا. قد يكون ذلـك عندما كنت لوحـدك أو عندما تناولت الغداء مع صديق لك أو عندما لم تقـم بأي شـيء على الإطلاق. وسوف يتم تناول هـذه المسألة بمزيد من التفصيل في الجزء الثاني.



تدريب: مواطن قوتك

مـن المهم أن تثمن نفسك، قـد يساعدك تحديد الجوانب التى تحبها فـى شخصيتـك والتى ترغب فـى أن تحتفظ بهـا وتنميتها فى زيادة احترامك لذاتك. اكتب قائمة بمواطن القوة التى تتمتع بها، أو تحدث مع صديق مقـرب عنها، وتعرف على الجوانب التى تحبها وتتمتع بها فـى شخصيتك. قد تجد ذلك صعبًـا إذا كانت رؤيتك لنفسك سلبية للغاية. لكـن لا تستسلم. فمجرد محاولة التركيـز على مواطن القوة التـى تتمتـع بها قد تكـون مفيدة. قد تحتـاج لأن تفكر فـى الجوانب الإيجابيـة التى تعتبرها جوانـب سلبية فيك. فالخجـل - على سبيل المثال - قد يكون أمرًا سلبيًّا فى بعض المواقف، إلا أنه يعنى الحساسية التى تعد أمرًا إيجابيًّا.

تعلَّم الاسترخاء

يساعدك الاسترخاء على الاقتراب من نفسك وعلى السكينة، وقد يساعدك أيضًـا علـى أن تكـون هادئًا رابط الجأش فـى أوقات الضغـوط والأزمات. وهنـاك بعض الأساليب التـى تساعد علـى الاسترخاء مثـل اليوجا والتى تعـد جانبًا من عملية التحكم بالضغوط والتأمل، ومن ثم، يمكنك أن تتعلم الاسترخاء من خـلال الاستماع لشرائط اليوجا أو قراءة الكتب التى تعالج هـذا الموضوع. ويمكنك أن تتعلم من خـلال التدريب استرجاع هذا الشعور بإرادتك.

تدريب: *الاسترخاء*

تخيل مشهدًا يبعث على الهدوء والسكينة. حاول أن تسترخى، وتخيل بعد ذلك موقفًا كنت مسترخيًا فيه وتشعر بالهدوء. حاول أن تستحضر تفاصيله وتستعيد هذا الموقف. قد تستحضر الاسترخاء الذى كنت تشعر به عند أخذ حمام دافئ أو استلقائك تحت الشمس على الشاطئ أو الاسترخاء أمام المدفأة فى يوم بارد. من المفترض أن يكون هذا المكان هادئًا، مكانًا تشعر فيه بالروعة والحيوية والهدوء والثقة بالنفس. إذا لم تتمكن من استرجاع مشهد كهذا فابتكره بنفسك وتخيله. تدرب على القيام بذلك كثيرًا، وعندما تجد نفسك فى موقف تشعر بالتوتر والضيق فيه خذ نفسًا عميقًا وحاول أن تستحضر مثل هذا المشهد فى ذهنك. عندما تعيد صنع هذا المشهد بكل تفاصيله، اترك نفسك لمشاعر السلام والهدوء المرتبطة به أن تغمرك.

حديث النفس

لاحظ كيف تتحدث مع نفسك، أعنى الحديث الصامت مع النفس. فجميعنا يحادث نفسه داخليًا طوال الوقت. وقد تأخذ محادثة النفس تلك شكل التنبؤ بجميع أنواع الكوارث. فيخبر الإنسان نفسه أنه إذا ما حدث ذلك فسوف تكون كارثة. وعادة ما يكون هذا النوع من حديث النفس غير منطقى وشديد التعميم ومبالغًا فيه. ويمكن للفرد أن يحافظ على تقديره لذاته من خلال تغيير حديثه لنفسه لتوقعات معينة وواقعية مما يقلل من توتره ويجعله أكثر قدرة على التعامل مع المواقف بشكل أفضل.

استمـع لأفكارك عنـد توقع موقف تخشـاه، وتدرب على تغيـير أسلوب محادثتـك لنفسـك. على سبيل المثـال، تخيل أنك ستلقـى خطبة أو تجرى مقابلـة للحصـول على وظيفـة، فكر فيمـا ستشعر به فى هـذه الحالة. قد تقـول: "لن أتمكن من تذكـر ما أرغب فى قوله. سوف أكـون متوترًا للغاية ومرتبكًا. وسوف يحمر وجهى سوف يعتقد الجميع أننى غبى وسوف يتحول الأمر إلى كارثة، إننى ضعيف للغاية ولن أكون جيدًا فى خطابى".

إذا وجـدت مثل هذه الأفكار تدور فى رأسـك، حاول أن ترى الأمور من منظور آخر وأن تعيد صياغة الأفكار التى تدور داخلك، منظور أكثر واقعية مثـل: "قد أنسى بعض الأجزاء، قـد أكون متوترًا فى البداية، ولكنى أعرف بعض الطرق التـى تساعدنى على البقـاء هادئًا، قد أرتبـك بعض الشىء وهـذا أمر مؤسف، إلا أننى سأتمكن من التعامل مع الموقف بشكل جيد. قد يحمـر وجهى، ولكن لا مشكلـة فى ذلك. قد لا أؤثر فـى بعض الناس ولكن ذلـك لا يعنى أننى غبى. إننى أود أن أتعامل مع هذا الموقف بشكل جيد وأن أحقق أهدافى. إذا لم أتمكن من ذلك، فسوف أصاب بالإحباط، ولكن ذلك لا يعنى نهاية العالم".

قد يفيدك وضع أسـوأ الاحتمـالات التى قد تحدث فى الموقف فى الحسبان. سوف تدرك أنه على الرغم من سوء الحظ ومن الأمور التى تسبب الإحباط والأسى، فإنه لن يكون مشكلة من جميع النواحى فى أحيان أخرى، فبعض المواقف تنطوى على كوارث، ولكن من المهم تذكر أنه مهما حدث فى هذه الحياة، فإن الطريقة التى نحادث أنفسنا بها قد تغير تأثيرها علينا. على سبيل المثال، تفيد محادثة النفس بطريقة إيجابية العديد ممن يصابون بإعاقات شديدة وتأكيدهم على قدراتهم وتساعدهم على عيش حياة مشبعة وذات مغزى، جنبًا إلى جنب مع تمتعهم بالإصرار والعزيمة.

تحديد المشكلات

انظر إلى العوامل التى تقلل من تقديرك لذاتك. فكر فى التغييرات التى قد يكون من المفيد عملها، سواء أكان فى إمكانك تغيير الموقف نفسه أو إذا كنت فى حاجة لتغيير الطريقة التى تستجيب بها له.

قد يكون من المفيد أن تتناقش فيما تشعر به مع الأشخاص الذين يعدون طرفًا فيها. (يعرض الجزء الرابع بعض الأساليب التى تساعدك على القيام بذلك).

تخلص من نظارتك السوداء

إذا كنت معتادًا على التركيز على أخطائك وتجاهل أو الاستخفاف بنجاحاتك، تجنب القيام بذلك وحاول أن تتبنى أسلوبًا آخر أكثر واقعية وتوازنًا فى تقييم ذاتك، وفى نهاية اليوم، أو عند إتمامك لمهمة ما، اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- ما الذى راق لى فيما قمت به؟
- ما الذى أود أن أقوم به بشكل مختلف إذا تكرر هذا الموقف مرة أخرى؟
- ما المساعدة/المعلومة/التدريب الذى أحتاج إليه كى أقوم بذلك؟

يمكنك استخدام هذه الطريقة فى المواقف التى تتطلب تقييم أدائك من خلال تشجيع القائم على التقييم - سواء أكان زميلك أو مدرسك أو مشرفك - على توجيه نقد بناء إليك. اسأل القائم على التقييم عما أعجبه فى أدائك وما يرغب فى أن تقوم به بشكل مختلف فى المرة القادمة.

عندما تقوم بمسألة التقييم، يجب أن تحاول اتباع هذا الأسلوب وهو تقدير النجاحات، بالإضافة لتقديم نقد بناء حتى يكون التقييم متوازنًا.

انتبه إلى علامات الخطر

تنبه للإشارات الحمراء. تنبه للأوقات والكيفية التى تخيب ظنك بنفسك فيها، لاحظ إذا كنت تقول أيًّا من هذه الجمل:

- "إننى آسف ولكن ...".
- "من المرجح أننى مخطئ كالعادة، ولكن ...".
- "قد لا تصدق ذلك ولكن ...".
- "قد يبدو الأمر سخيفًا ولكن ...".
- "إننى لا أعرف أى شىء عن هذا الموضوع ولكن ...".

إن هـذا النوع من الجمل وما يشبههـا يسمى بالقيد اللغوى. فمن خلال استخدامها تقلل من قدرك ومما تقوله. وهذه الجمل تظهر أن كلامك غير جدير بالاهتمام وأنه لا يمكن أخذه على محمل الجد.

قـد تكون قد انتبهـت إلى أن مراقبة نفسك من الأمـور المهمة إذا كنت تريـد أن تغير منهـا. (يناقش الجزء الثانى هذا الموضـوع بتفصيل أكبر). انتبـه للأوقات والأشخاصـ الذين تتحدث معهم بهـذه الطريقة. إذا كنت شجاعًا سجل محادثتك معهم واستمع للمحادثة وللطريقة التى تتوصل بها: طـريقتك فى التحدث، تـرددك، ارتفاع وانخفاض صوتك فى الحديث وهكـذا. يمكنك أن تجرب طرقًـا أخرى فى التعبير عما تريـد، طرقًا أكثر ثقة، دون أن تقلل من قدر نفسك. جرب القيام بذلك. وللأسف ينسى بعض الناس أهمية التجريب الذى لا يعد متعة فحسب وإنما طريقة جديدة للتعلم.

كن واقعيًا

لا تحاول معالجة العديد من المشكلات فى وقت واحد. اتخذ خطوات صغيرة كل مرة ولا تخش أن تحيد عن مسارك، فارتكاب الأخطاء جزء من عملية

التعلم. فى كل مرة تعود فيها لعاداتك القديمة سوف تدرك ذلك بسرعة أكبر وسوف تتعلم تدريجيًّا أن تمنع نفسك من الخطأ قبل ارتكابه. تذكر أن كل ما تهدف له فى هذه المرحلة هو رفع درجة معرفتك بنفسك وحبك لها.

تحسين مهاراتك فى التواصل

يمكنك أن تكون علاقات أفضل فى تعاملاتك اليومية مع العملاء والباعة والزبائن والأصدقاء والأسرة والشركاء والأحباء من خلال تحسين الطريقة التى تتواصل بها. تعلم احترام وقبول الآخرين، وأن تستمع لهم وألا تصدر الأحكام عليهم وأن تستجيب لهم بالطريقة التى تعزز فهمًا واحترامًا متبادلاً بينهم. ويساعدك ذلك على تخطى الفجوة الموجودة بينك وبين الآخرين التى تجعل الفرد يشعر بالفقدان والوحدة.

إن أكثر الطرق التى تحسن من احترامك لنفسك هى تعلم الإيمان بنفسك والثبات على ما أنت عليه. وأيضًا تحمل مسئولية ما تقول من خلال استخدام ضمير المتكلم "أنا" مثل "إننى أشعر بالدونية عندما ..."بدلاً من "إنك تجعلنى أشعر بالدونية". ففى الجملة الثانية يلوم المتحدث المخاطب وعادة ما يتخذ موقفًا دفاعيًّا عدائيًّا أو خلافيًّا منه بدلاً من محاولة فهمه.

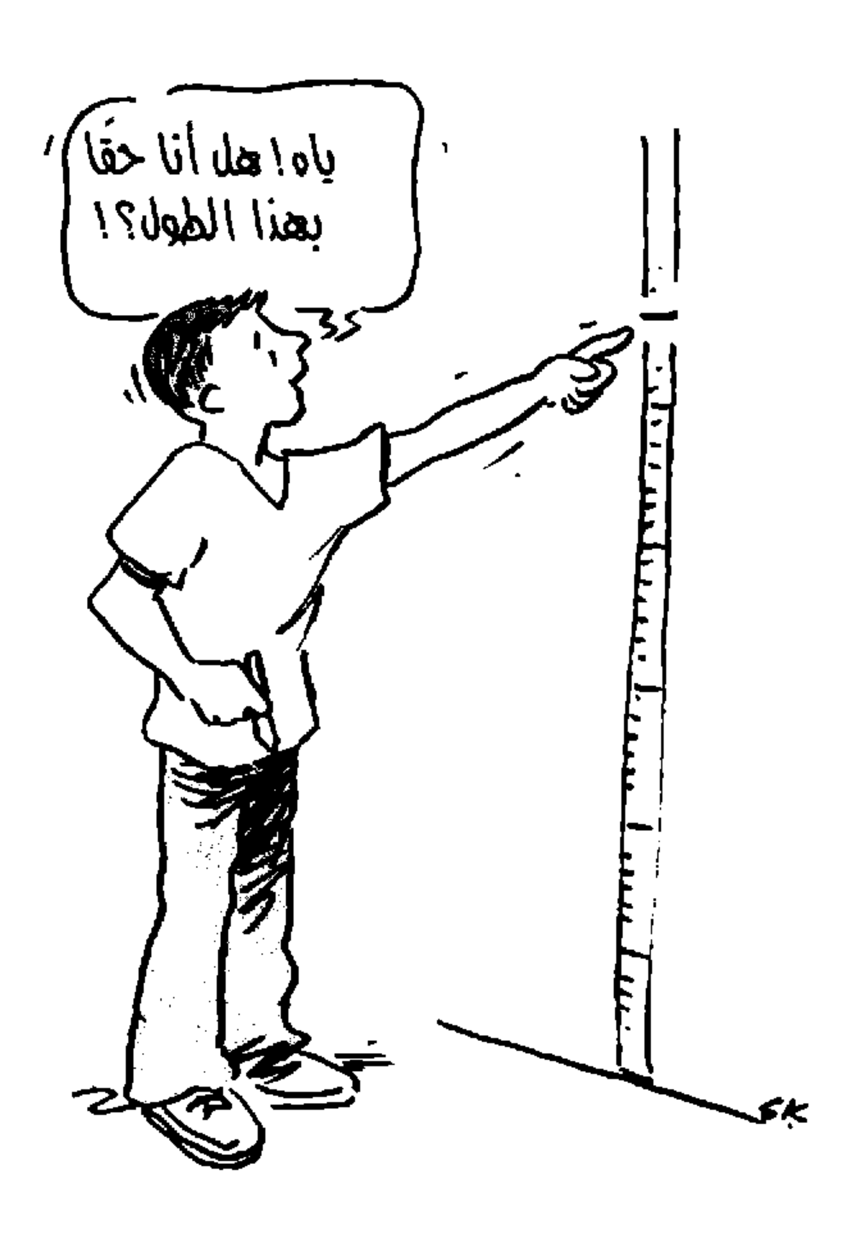
ويتناول كل من الجزأين الثالث والرابع هذه المهارات بمزيد من التفاصيل.

طلب المساعدة

إذا كنت تشعر بأن زيادة تقديرك لنفسك يبدو تحديًا كبيرًا يصعب عليك تحقيقه بمفردك. وكنت تجد من الصعب أن تستخلص من الآخرين فهمًا لك وأن تطلب الدعم من الأشخاص المهمين فى حياتك، يمكنك طلب

المساعـدة من أحـد المستشارين أو المدربـين، فهؤلاء الخـبراء قد يسهلون رحلتـك ويقودونـك فيها يـدًا بيد نحو استكشـاف السبل الجديـدة أو بلوغ الأهداف الجديدة التى تضعها لنفسك.

قد تكون هذه هى الخطوة الأولى والأصعب فى اعتنائك بنفسك.



إذا سمحت لنفسك بتقبل هذا، فما الاختلافات التى سيحدثها ذلك على طبيعة مشاعرك تجاه نفسك وعلى الطريقة التى تعيش بها حياتك؟

الجزء الثانى

المعرفة والوعى بالذات

مراقبة المرء لأفكاره ولأساليب تفكيره وأسبابه،
وكذلك لمشاعره والأعمال التى يمكنه القيام بها تتيح له
أن يختار كيف يعيش حياته.

- أيحدث لك أحيانًا أن تتساءل عمن تكون وعما يمثل لك أهمية حقيقية؟

- هل تجد نفسك تقوم فى بعض الأحيان بأمور لا تمثل أى قيمة بالنسبة لك؟

- هل سبق أن قلت: "بدت الفكرة طيبة فى حينها ولكن..."؟

- هل سبق وشعرت بأن شيئًا ينقصك فى حياتك ولكنك لا تعرف يقينًا ما يكون هذا الشىء؟

- هل ترغب فى أن تعرف ما تود أن تكون عليه عندما تكبر؟

- هل تقوم ببذل الكثير من الجهد فى أمور لا تأخذ من ورائها أى طائل؟

- هل تؤمن بأن الآخرين يعيشون حياة أفضل من التى تعيشها؟

- هل تجد صعوبة فى معرفة المواضع التى توجه طاقاتك إليها؟

- ما الذى ترغب أن يقوله لك من يثنى عليك؟

توسيع مجال الاختيار

كلمـا زادت معرفتـك بالطريقة التـى تتصرف بها ومعرفتـك بنفسك وما ترغب فيه فعلاً، زادت قدرتك على اختيار الطريقة التى تعيش بها.

كمـا سبـق وذكرنا فـى الجـزء الأول، فهنـاك دورة مستمـرة وعلاقة وطيدة بين الأفكار والمشاعر والسلوكيات. فما تفكر فيه يؤثر فى سلوكياتك ومشاعـرك، وسلوكياتـك تؤثر علـى مشاعرك وأفـكارك، ومشاعرك تؤثر علـى سلوكياتـك وطريقة تفكيرك. ويتيح لنا النظر فـى أفكارنا ومشاعرنا وسلوكياتنـا وتقييمهـا أن نسيطـر بوعى علـى الاختيارات المتاحـة أمامنا. وعادة ما يتم التعبير عن ذلك بالوعى الذاتى أو التعقل.

إن الوعـى بالـذات هـو القـدرة علـى إدراك وجودنا بما فى ذلـك صفاتنا وأفكارنـا ومشاعرنـا وسلوكياتنا. وهو الفهم الشخصى لجوهـر هوية الإنسان وحقيقة وجوده، أى أنها عملية من البحث والتمحيص فى أنفسنا طوال حياتنا.

إن أهميـة الوعى بالذات لا تحتل نفس الأهميـة لدى جميع الناس، كما أنهـا تختلف من وقت لآخر فى حياتنا، ويقترح "بـاول بيرسول" فى كتابه: *The last Self Help Book You'll Ever Need*، بـأن هنـاك تأكيدًا كبـيرًا على أهميـة النظر فى أعماقنـا. ونحن لا نعنى بذلـك التركيز على الـذات واستبعاد الآخرين من تفكيرنـا، ولكن المغزى أن القدرة على الوعى بأنفسنا من الأمور المهمة للغاية والمهارات التى تحسن أداء الفرد فى حياته والتى يمكن تنميتها من خلال العديد من التدريبات.

إن زيـادة وعيـك بذاتك مـن شأنهـا أن تزيـد معرفتك بهـا والوصول

لفهـم أفضل لطبيعتـك وقدراتك وحـدودك. وقد يساعـدك وعيك بذاتك ومعرفتك بها على التمتع بحياة أكثر فاعلية وإشباعًا وذلك من خلال وعينا بالاختيارات التى نقوم بها لحظة بلحظة.

بعيـدًا عن الاعتبارات الروحية، يمكننا أن نقسم وجودنا المادى لمكونات ملموسـة تشمل الكيـان البدنى والحواسـ والتصرفات ... إلـخ، ومكونات إدراكيـة تشمـل الأفـكار والمشاعر والأفـكار التـى تتعلق بالمشاعـر. وهذه المكونات توجد وتعمل بطرق منفصلة لحد ما إلا أنها تتداخل فيما بينها.

يمكـن للمشاعـر أن تمدنـا بالطاقـة والحافـز، وبدورهمـا يساعدان الإنسـان على الإنجاز وتحقيق ما يصبو إليـه. وهما قد يمثلان قوة تدفعنا للقيـام بما نقوم به وأن نكون ما نحن عليـه. وقد يكون من الصعب التمييز بـين اختياراتنا دون وجود مشاعر ترشدنا، ومع ذلك فالإفراط فى المشاعر قد يغمرنا ويحد مـن وعينا بالاختيارات المتاحة. ولزيادة الخيارات المتاحة والوصـول بهـا لأعلى قـدر يحتـاج الإنسان للوعـى والسيطرة علـى طاقته العاطفية باستخدام وعيه بذاته ومعرفته بها.

لماذا تتجشم عناء مراقبة نفسك بعناية؟

يمثـل الوعـى بالذات والمعرفـة بها الأساسـ الذى ننتهجه فـى حياتنا وفى علاقاتنـا مـع الآخرين تمامًا كمـا يؤثر تقديرنـا لذواتنا ورؤيتنـا لها على تواصلنا مع الآخرين. وفى النموذج الذى يقدمه "بيرسول" يعد هذا الجانب هـو الجانب "الوسطى" فى حياتنا. فقد يكون من الصعب على الإنسان أن يحصـل على ما يريد أو يكـون الشخص الذى يرغب أن يكـون عليه إذا لم يكن متأكدًا مما يعنيه ذلك وكيف يمكنه تحقيق ذلك، فالوعى بالذات يعنى مراقبة حقيقتـك ومشاعرك وأسباب قيامك بما تقـوم به وبالطريقة التى تقوم بها.

مـن حين لآخر، من المهم أن يخصص الإنســان وقتًا لنفسه ويبتعد عن الضوضاء والفوضى التى تعم حياته وأن يسأل نفسه: "ما الذى أريده بالفعل مـن هذه الحيـاة؟" قد تكون الحيـاة المشبعة أن يعيش الفـرد حياة ممتعة يتمتـع فيها بالسعادة والمرح بسبب ارتباطه بالأشخاص الذين يحبهم. ومن المؤكـد أن جميعنــا يطمح لعيش حيـاة مشبعة ومرضيــة، ولا يعنى ذلك أن الإنســان يجب أن يكـون سعيدًا أو مقبـولاً من قبل الآخريـن طوال الوقت، وإنمــا أن يسعى دائمًا لتحقيق الأمن والسلام الداخلى وتحقيق التواصل مع من حوله بشكل ناجح. وقد ميز "مارتين سليجمان" – وهو من رواد حركة علم النفس الإيجابى – بين الحياة السارة والحياة المثيرة والحياة الهادفة:

- الحياة السارة أشبه بآيس كريم بنكهة الفانيليا، مذاقه رائع عندما تذوق الملعقة الأولى منه ولكنه سرعان ما يفقد تأثيره.
- الحياة المثيرة هى حياة غنية خصبة نظرًا لتماشيها مع نقاط القوة التى يتمتع بها الإنسان.
- الحياة الهادفة تتضمن تطبيق نقاط القوة التى يتمتع بها الإنسان فى شىء أكبر من قدراته، وكلما زاد حجمه كان ذلك أفضل.

نظـرًا لتفرد كل إنسان، ليس هنـاك وصفة عالميــة لعيش حياة مشبعة، فما ينـاســب إنسانًا قد لا يناسب الآخــر، فكيف يمكننا أن نعرف ما يناسبنا؟ كيف يمكننا أن نحقق أقصى حدود إمكانياتنا؟ معظمنا يضع طرقًا خاصة به للتأقلم مـع الحياة بأقصى جهد لديه وذلك من خــلال الخبرات الشخصية التى نمر بها، ومن خــلال الوالدين والمعلمين والأصدقــاء والأطفال والزملاء وغيرهم، وتمكننــا الأساليب – التى نتبعهــا فى الحياة التى ينجح بعضها ويفشل البعض الآخــر – مـن الوصول لمرحلــة الرشد. وهــذه الأساليب تستمــر معنا كأنماط سلوكية أو عادات ثابتة إلا إذا قمنا باتخاذ خطوات فعلية نحو تغييرها. أما إذا لم نفكر فى أسباب وكيفية قيامنا بالأمور وما يحفزنا على الأداء، فإننا نخاطر

باتبــاع أساليب قديمة غير جيدة تحد من قدراتنــا فى تقديم أفضل ما لدينا.

كمثال على ذلك، فكر فى حال امرأة نشأت على أن تكافأ مقابل اهتمامها بالآخرين بغض النظر عما إذا كان ذلك على حسابها الشخصى. فعندما كانت طفلة، تلقت الكثير من الترحيب بهذا السلوك وكان معروفًا أنها أكثر من يهتم بالآخرين فى أسرتها. واختارت بعد ذلك مهنة التمريض لتتبع نفس الأسلوب الذى اتبعته وهى طفلة مما عزز هذه الصورة عنها وتقدير الآخرين لها. وفى مرحلة النضج استمرت فى النهج نفسه وكانت تستمد الكثير من قيمتها الشخصية من خدمة الآخرين التى عادة ما كانت تأتى على حسابها. وقد كان هذا هو الأسلوب الذى تعلمته منذ كانت طفلة لنيل قبول الآخرين واستحسانهم.

ما الخطأ إذن فى هذا الأسلوب؟ إن المجتمع يعجب بمثل هذا العطاء خاصة إذا كان من جانب سيدة. وبالنظر مرة أخرى إلى حياتها، تجد أن هذه المرأة أدركت أن عطاءها للآخرين جعلها تنكر وتتجاهل توقها الشديد لأن تصبح فتانة مما لم يشبع رغباتها من الناحية العاطفية. ومن خلال رغبتها تلك، كان من الممكن أن تدرك حاجتها للاهتمام بنفسها أيضًا، فلماذا لم تقم بذلك؟ على جميع الاحتمالات، لم تدرك نتائج إهمال احتياجاتها الخاصة على المدى الطويل، ومن ثم لم يكن أمامها أى اختيار. بل إنه من الممكن أنها كانت تعتقد أن تلبية احتياجاتها ضرب من الأنانية. فكثيرًا ما لا نفكر فى التبعات الكاملة لما نقوم بها، وإنما نستمر فى القيام بذلك بحكم العادة.

إن زيــادة وعينا بأنفسنــا تعنى أن نتخذ خطوات للخلـف من أجل خلق مساحة صحية بــين أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنــا مما يمكننا من القيام بالأمور بطريقــة مختلفة إذا ما اخترنا ذلك، بدلاً من القيام بها دون أدنى تفكـير وتكرار ما تعلمناه منذ الطفولة بغض النظر عن نجاح هذا الأسلوب

من عدمــه. وكلما زادت معرفتنا بأنفسنــا، زادت قدرتنا على فهم ما نحن عليه وزادت قدرتنا أيضًا على اتخاذ القرارات التى تناسبنا.

مراقبة نفسك

إن مـراقبـــة النفـس (أى تأمـل من تكــون وما تشعر به وما تقوم به وكيفية قيامــك بــه) ليست مجرد تسجيـل للأنشطة التى تقوم بهــا، فعلى مستوى المشاعــر، تعنى مراقبة النفس الوعى بحالتك المزاجية وأفكارك التى تتعلق بهذه الحالة فى الوقت نفسه. وبالمثل فيما يتعلق بالأفكار، فهى القدرة على وجود الأفكار ومراقبتها وقت ولادتها كما لو كنت مراقبًا محايدًا.

تدريب: *مراقبة موكب الأفكار*

تخيـل أنك جالس بالقرب مــن نار وأنك تحــدق إلى لهيبها. تتراقص ألسنـــة النار وتحدث وميضًا شديــدًا وكأنه مشكال (أنبوبة تحتوى على مرايــا مركزة بحيث تتحــرك الأشياء الصغيرة الملونــة الموجودة معها فى الأنبوب فتولد رسومًا مختلفة الأشكال) يعرض درجات تتبدل على الفــور بين ألوان الأحمر والبرتقــالى والأزرق والأصفر وتشعر بأنه يتم تنويمك تنويمًــا مغناطيسيًّــا وتسترخى من الحركة المستمــرة وألسنة النار التى تتصاعد أمامك.

يمكنــك القيام بأمــر مشابه مع أفــكارك، حــاول أن تتعمد النظر إليهــا. حاول أن تجد مكانًا هادئًا لا يقاطعــك أحد فيه. لاحظ تسلسل أفكارك دون أن تصــدر أى أحكام عليها. اترك لخواطرك العنان. إذا وجــدت أن فكرة أو أكثر تحاول الاستيلاء عليك أو تعيقك تعرف عليها واسمح لها بالمرور بعد ذلك.

راقب أفكارك بهذه الطريقة، قد تلاحظ أنها تستمر فى التدفق بنفسها دون أى مساعدة منك فهى أفكارك ولكنها منفصلة وبعيدة كل البعد عنك. لاحظ أن بعض الأفكار واضحة والبعض الآخر غامض أو محير، إلا أن الأفكار تستمر فى التدفق. قد تنمى إحساسًا مماثلاً بالاسترخاء الذى شعرت به عند مراقبة ألسنة النار المتصاعدة.

تم الحصول على هذا التمرين من ممارسات اليوجا والتأمل فى الشرق الأقصى. فمن شأن اتخاذ مساحة بين أفكارك وبينك أن يسهل عليك الاستجابة لأى موقف أو أزمة بدلاً من مجرد القيام برد فعل سريع وغير مدروس.

كيف يمكنك توسيع نطاق هذه العملية وتطبيقها على حياتك اليومية؟ بالطريقة نفسها التى درست بها أفكارك عندما كنت بمفردك، يمكنك أن تلاحظ طريقة تفكيرك واستجابتك عند تواصلك مع الآخرين.

تدريب: راقب نفسك

اختر موقفين ولاحظ رد فعلك فيهما تجاه الأفراد والمواقف. راجع أفكارك بمجرد أن تتولد لديك وأيضًا ما يصاحبها من مشاعر: من غضب وخوف واستياء ورضا وإذعان وحب ... إلخ. فقط انظر لهذه الأفكار. لاحظ التعميمات التى تستخدمها مثل: "كل ... " أو "دائمًا ما لا ..." أو "دائمًا ما ...".

مـا أساس هذه الأفـكار؟ هل هى مبنية على حقائـق أم أنها تتسم بالتحامـل؟ إذا كانـت تتسـم بالتحامل فهـل هى مبنيـة على خبرات شخصيـة سابقة، أمور غرست منذ الصغـر، مجرد أقاويل أو لا شىء بعينه؟ إن مجرد مراجعة الأفكار ومساءلة كل الأمور التى نتعامل معها باعتبارهـا مسلمات من شأنه أن يعدلها أو أن يجنبها إياها. فمراجعة أفكارك تتيح لك إمكانية تغييرها بأفكار أخرى إذا ما اخترت ذلك.

على سبيل المثال، لنفترض أن شخصًا بدا وكأنه اقتحم الطابور الذى تقف فيه. فقد تفكر: "يا لوقاحته!" ولكن ما الذى تتوقعه ممن ينتمون إلى... (مجموعة ثقافية معينة أو عرق معين أو جنسية معينة أو سن معينة) فكلهم يتصرفون بهذه الطريقة. الآن ألق نظرة على هذه الفكرة. أولاً، من غير المنطقى أن مثل هذا التعميم ينطبق على جميع أعضاء أى مجموعة أو عرق أو جنسية معينة. ثانيًا، ما الأساس الذى جعلك تصنف هذا الشخص ضمن هذه المجموعة؟ هل هو المظهر أم الشكل أم السلوك؟ ماذا لو كنت مخطئًا فى افتراضك هذا؟ هل سيغير ذلك رأيك عن التعميم الذى قمت به أو السلوك الذى اتبعته؟ ماذا لو كان هذا الشخص ارتكب خطأً ببساطة؟ ماذا لو كان يقف بالفعل قبلك فى الطابور ولكنك لم تلاحظه؟ قد تكون حالتك المزاجية السيئة هى التى سببت ذلك وجعلتك تدخل فى شجار معه!

إن إنفـاق الوقـت اللازم والجهـد الكافى لمساءلة أفـكارك وسلوكياتك ومشاعـرك قـد يفتـح أمامك العديـد من الاحتمـالات. فقد تختـار تغيير معتقداتك أو الإبقاء عليها، وقد تختار تغيير مشاعرك تجاه الموقف أو الإبقاء عليهـا. فى أى حالة، تستطيع أن تسيطر بشكل واعٍ على أفكارك ومشاعرك وسلوكياتك. فتحسين وعيك بذاتك يعنى حرية أكبر فى الاختيار.

توثيق معرفتك بنفسك

هناك العديد من الطرق التى تساعدك على استكشاف ما يسعد قلبك، أهو التأمل أم دراسة واتباع التعليمات الروحية أم إعطاء المشورة أم الأسلوب الشخصى أم القدرة على التقييم والبحث أم التدريب الشخصى أم الاستماع للموسيقى؟ إلخ. يمكنك أن تكتشف بنفسك الطريقة التى تناسبك.

فى بعض الأحيان، يصعب معرفة من أين تبدأ، ولهذا سوف نقدم لك فى هذا الجزء طريقة بسيطة تتكون من ثلاث خطوات تعتمد على التفكير فى احتياجاتك وقيمك وأهدافك:

١ حدد احتياجاتك وفكر كيف يمكنك تلبيتها بطريقة صحية.

٢ حدد ورتب قيمك من حيث أولوياتها حتى لا تضيع أى وقت أو جهد فى أمور لا تهمك فعلاً.

٣ اصنع جملة أو عبارة موجزة تحدد احتياجاتك الأساسية وقيمك بطريقة تسهل عليك أن تعرف متى تقول نعم ومتى تقول لا.

إن أسس هذا المنهج المبسط واسعة وعريضة، إلا أننا اعتمدنا فى الأساس على المواد التى قام "باتريك ويليامز" بجمعها مع أعضاء فريقه فى معهد التدريب على أمور الحياة (www.lifecoachtraining.com).

إن بعض احتياجاتك وقيمك وأهدافك سوف تكون جزءًا أساسيًا منك وسوف تستمر معك وتصمد بينما تنضج مع العمر، أما بعضها الآخر فقد يتغير أو يتطور. لا تتوقع أن تكون جميع احتياجاتك وقيمك وأهدافك ثابتة وواضحة، وكأنها كيانات مادية تكتشفها مرة واحدة فحسب، استعد لاستكشافها كما يجب حتى ترشدك فى عيش الحياة التى تنشدها، عد إلى هذه الاحتياجات والقيم والأهداف متى كان ذلك مفيدًا.

وجود احتياجات لا يعنى أنك مزعج ومُلح فى السؤال

ما الذى تحتــاج إليه؟ هل سبق وقلت لنفسك: "أفضل ألا أحتاج إلى أى شــىء أو إلى أى شخص"؟ قـد يرجــع ذلك للخــلط الــذى يحدث بيــن احتياجاتك وكونك محرومًــا مزعجًا للآخرين؛ وهو ما يشير لنقص لديك أو اعتمــادك علــى الآخرين أو عدم كونــك سويًا. هل رأيت مــن قبل أناسًا يفركــون أعينهم وسمعتهم يقولون: "إنه محروم ومزعج"؟ هل اتهمك أحد بأنك محروم للغاية وتتطلــب الاهتمام أكثر من اللازم مما أضاف الخزى إلى حالة الضيق لديك؟

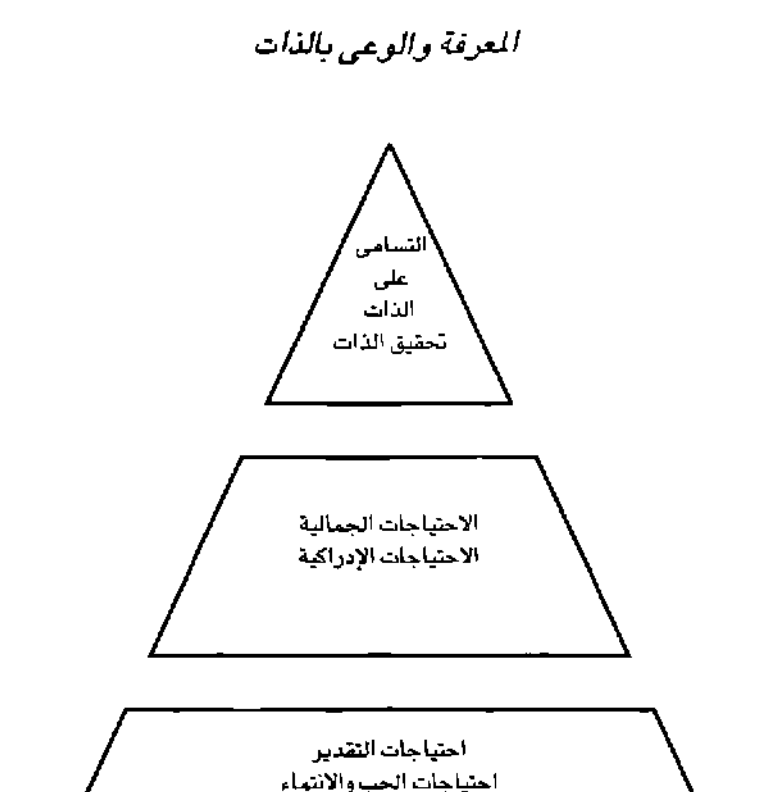
إننــا لا نعى فى بعض الأحيــان حقيقة احتياجاتنــا، فالاحتياجات التى لا يعرفهــا الإنســان قد يتم التعبيــر عنها فى صورة مطالــب لا تنتهى ويتم تصنيفهــا بعــد ذلك علــى أنها أنانيــة وصعوبــة إرضاء. وعندمــا لا يبدى الآخــرون أى استعــداد لتلبية هذه الاحتياجــات أو يكونون غير قادرين على تلبية احتياجاتنا المشروعة، قد يصنفوننا هذا التصنيف لتجنب اعترافهم بعجزهم الشخصى.



لجميع الناس احتياجات منذ يوم ولادتنا وحتى وفاتنا، فعلى الأقل نحن نحتاج الهواء والطعام والماء للبقاء على قيد الحياة، وعندما لا تتم تلبية الاحتياجات تقودنا للقيام بأمور شتى، أما عندما تتم تلبيتها فإننا نادرًا ما نفكر فيها. خذ التنفس على سبيل المثال، فهو يحدث بشكل طبيعى دون أن نعى به، إلى أن يعجز الإنسان – لسبب ما – عن التنفس، فسوف تجده عندئذ يقوم بمحاولات مستميتة تستنزف كل قواه للتنفس، حتى تتم تلبية هذه الحاجة مرة أخرى. ويتمكن العديد من الأفراد من البقاء فى هذه الحياة ولديهم العديد من الرغبات غير المشبعة، إلا أنه من الصعب حقًّا النجاح فى الحياة فى مثل هذه الظروف.

تأتى الاحتياجات وتذهب وفقًا للظروف، فالطفل المجروح الذى يفتقد الراحة والطمأنينة، قد يبكى لتلبية احتياجاته. فإذا ما كانت استجابة الشخص البالغ هى الرفض كقوله: "ليس هناك ما يستدعى البكاء، لا تكن بكّاءً شكاءً" قد يبكى الطفل بصوت أعلى ولمدة أطول فى محاولة مستميتة منه لتلبية حاجته المشروعة. فإذا ما تمت تلبية حاجة الطفل من راحة وطمأنينة، يقل بكاؤه.

تختلف أهمية الاحتياجات إلى حد كبير، ويؤكد ذلك بوجه عام ضرورة تلبية احتياجاتنا الأساسية قبل أن يشغلنا مستوى أعلى من الاحتياجات. وهناك العديد من النماذج التى تصف احتياجات الإنسان وأشهرها على الإطلاق النموذج الهرمى الذى قدمه عالم النفس "إبراهام ماسلو" (١٩٩٨):



تعد الاحتياجات الفسيولوجية هى الاحتياجات الأساسية وتشمل الهواء والماء والطعام والنوم. وعندما لا تتم تلبية هذه الاحتياجات، قد يشعر الإنسان بالمرض والغضب والألم وعدم الراحة، كما تضعف قدرته على أداء المهام الجسدية. وتعد تلبية هذه الاحتياجات أهم الأولويات وبمجرد ما تتم تلبيتها تختفى ويتجه انتباهنا وطاقتنا نحو أمور أخرى.

وترتبط الحاجة للأمان بتحقيق الاستقرار والترابط فى عالم تسوده الفوضى. وتتعلق هذه الاحتياجات برؤيتنا للبيئة المحيطة بنا وهى نفسية فى طبيعتها. على سبيل المثال، يحتاج الإنسان للأمان داخل منزله وبين أسرته، ودون هذه الحاجة سوف تعيش المرأة المتزوجة من رجل يسىء لها، على سبيل المثال، فى حالة خوف واحتياج دائم للأمان، أما المستويات الأعلى من الاحتياجات مثل الحب والانتماء فسوف تختفى من حياتها إلى

أن تزول مخاوفها. وتحرك الحاجات التى لا تتم تلبيتها سلوكيات الإنسان وتحرك حياته. ومن هنا ترجع أهمية معرفة وتقبل احتياجاتنا والقيام بأفضل ما لدينا لتلبيتها.

إن البشر باعتبارهم كائنات اجتماعية لديهم حاجة فطرية للانتماء لمجموعة أو مجموعات كالنوادى والقبائل ومجموعات العمل والمجموعات المجتمعية والمجموعات الدينية والأسر والزملاء ... إلخ. فجميعنا فى حاجة للانتماء لكيان أكبر منا وللتمتع بحب الآخرين وقبولهم لنا. فالإنسان يحتاج للارتباط والشعور بأن فى إمكانه إحداث اختلاف وترك أثر، وهو ما يعطى حياته معنى.

هناك جانبان متداخلان من الاحتياج للتقدير هما تقدير الذات (الذى سبق تناوله فى الجزء الأول) وتقدير الآخرين والفوز بانتباههم واحترامهم لنا واعترافهم بنا.

أما المستوى التالى من هرم الاحتياجات فهو الاحتياجات الإدراكية واستكشاف وفهم العالم المحيط، وأيضًا الاحتياجات الجمالية والتمتع بالتناظر والجمال والنظام. وتختلف احتياجات الأفراد فى هذا المستوى أكثر من المستوى الأول كثيرًا.

يمكن وصف الحاجة لتحقيق الذات بأنها الحافز لتحقيق أسمى وأرفع إمكانيات الإنسان والتعبير وتجسيد كل ما يمكنه تحقيقه فى إطار خبراته. ويشمل ذلك طلبه للمعرفة والفهم والسلام والخبرات الجمالية والتوحد مع كيان كبير، مثل الوطن أو العالم كله أو الإنسانية. ويشمل ذلك أيضًا قبول الذات والآخرين والطبيعة والترابط والصلات الداخلية بين كلٍ منها والأخرى.

أما التسامى على الذات فهو رحلة كل إنسان لتحقيق الذات ثم الانتقال لمساعدة الآخرين فى تحقيق ذواتهم.

يمكـن للإنسان الاستمرار علـى قيد الحياة حتى تتـم تلبية احتياجاته الأساسيـة، إلا أن أداءه يسمـو إلى تلبيـة مستويات أعلـى من الاحتياجات. ويتبايـن الدافع لتلبية الاحتياجات غير الأساسيـة من شخص لآخر. ويعد هرم "ماسلو" طريقة لاستيعاب كيف تعمل احتياجات الناس. ووفقًا لطريقة باتريـك ويليامز فى استكشـاف الاحتياجات الإنسانيـة فتلك الاحتياجات هـى ما يوجه حياتك، ويؤثر على تفاعلاتـك مع الآخرين، ويمنعك من بلوغ أفضل حالاتـك، أو يعيقك عن تحقيق أغراضـك ومقاصدك (ويليامز آند مينديز).

عند تلبية الإنسان احتياجاته الأولية، تتوجه الطاقة التى كانت مركزة على تلبية الاحتياجات الأساسية لأنواع أسمى من الاحتياجات.

فى بعض الحالات لا يتضح الفارق بين الاحتياجات والرغبات بوضوح. وللتمييز بينهما، فإن الاحتياجات هى أمور أساسية داخلية، وهى دوافع قوية تنبع من داخل الإنسان، أما الرغبات فعادة ما تكون خارجية يفرضها العالم الخارجى على الفرد. وهى عادة ما تكون أكثر سطحية وأقل شدة، بحيث يمكن التغاضى عنها دون أن تكون هناك أية عواقب خطيرة.

إن عدم تلبية الاحتياجات قد يسبب فراغًا عاطفيًا والشعور بعدم الكمال أو الدونية أو الإحباط أو الخوف أو اليأس أو الجرح أو الغضب.

قد تنتج الرغبات السطحية عن احتياجات أعمق. فقد ترغب فى قطعة من الكيك أو الشيكولاتة ولكنك فى الحقيقة تكون محتاجًا للرعاية أو الراحة أو الصحبة. وقد يرغب شخص فى سيارة باهظة للغاية ويعتقد أنه يحتاج إليها ولكن حاجته الحقيقية تتمثل فى الاحترام والإحساس بالانتماء لطبقة اجتماعية معينة. وقد تؤثر الحاجة الأساسية لدى بعض

الناس بشكل مباشر مقارنة بالرغبة الأساسية.

اسأل نفسك: "هل سأكون أكثر سعادة حقًّا إذا حصلت على ما أرغب فيه؟ وإذا ما حصلت عليه، فما الذى سأحظى به حقًّا؟ إن التعمق فى احتياجاتنا ورغباتنا قد يساعدنا فى فهم طبيعتها الحقة وقد يؤدى ذلك لطرق مبتكرة لتلبيتها. وقد تجد أيضًا أنها ليست على القدر نفسه من الأهمية التى تخيلتها.

هل تلبى احتياجاتك؟

قد تكون احتياجاتنا:

- غير ملباة.
- ملباة بطرق صحية.
- ملباة بطرق تأتى بنتائج عكسية.

إن الاحتياجات غير الملباة تؤثر فى حياتنا بدرجة أو بأخرى. فقد تتميز بإحساس دفين بالضيق أو وجود فراغ عميق أو بإحساس بافتقار شىء ما أو إحساس بالجوع أو بالقلق أو بالإحباط أو بعدم الكمال. وقد يكون الدافع لتلبية هذه الاحتياجات قويًا بعض الشىء أو بالغًا. والمشاعر السلبية التى تصاحب الاحتياج لشىء ما هى التى تقودنا لتلبية هذه الحاجة.

عند تلبية احتياج ما، يشعر الإنسان بالراحة والسلام والكمال على العكس من الإحساس بالإنجاز الذى ينتج عند تلبية رغبة ما. ويقترح البعض أن تلبية ٦٠٪ من حاجة محددة لدى الإنسان ينقل له شعورًا رائعًا بالتحرر.

عند تلبية حاجة لدى الإنسان يشعر بالسعادة

والإثارة والكمال والراحة والتحرر.

هناك بعض الطرق تتباين وتتراوح فعاليتها فى تلبية احتياجات الفرد. ففى مرحلة الطفولة، يعتمد الإنسان كليًّا على أبويه (أو القائم على رعايته) فى تلبية احتياجاته. وإذا كان محظوظًا فإنهم يستجيبون للإشارات التى يرسلها لهم، وهى البكاء فى البداية وبعد ذلك استخدام الكلمات. ومع اكتسابه للخبرة، يعرف الإنسان الطرق التى تمكنه من تلبية احتياجاته مما يجعله يعتاد أسلوبًا معينًا للقيام بذلك، وقد لا تكون هذه الطرق هى الأكثر فاعلية على الإطلاق. فكر فى الطفل الذى يسعى لجذب انتباه والديه من خلال التصرف تصرفات سيئة. ويحصل هذا الطفل على الاهتمام من خلال تأنيبه وتوبيخه ونقده بشكل مستمر. بذلك تتم تلبية حاجته بالارتباط ولكن على حساب ماذا؟

كأشخاص بالغين، يصبح الإنسان مسئولاً عن تلبية احتياجاته الشخصية، كما يتعلم الطرق التى تمكنه من ذلك. وبعض هذه الطرق أكثر فاعلية من الأخرى. ويمكن للإنسان تلبية احتياجاته من خلال ثلاثة مصادر هى:

- البيئة المحيطة بنا
- أنفسنا
- الأشخاص الآخرون

قد يكون استخدام المصادر الموجودة فى البيئة المحيطة والمصادر الخاصة بكل إنسان أسهل من التطلع لمساعدة الآخرين على تلبية احتياجاتهم. فمن الأفضل إشراك الآخرين بالشكل المناسب عند طلب مساعدتهم فى تلبية احتياجاتنا.

تدريب: معرفة احتياجاتك وتلبيتها بطرق صحية

تعـرف أولاً علـى احتياجاتـك وتقبـل حقيقـة أن جميع النـاس لديهم احتياجـات خاصـة بهـم. قد لا يمكـن تلبيـة بعض هـذه الاحتياجات مما يجعلهـا تسيطر على حياتك. وقد يشعر الإنسـان بالتوتر والفراغ لعدم تلبيتها. أما بالنسبـة للبعض الآخر فقد تكون هناك طرق أفضل لتلبيتهـا. وإذا كانت لديك مشكلة فى تحديـد احتياجاتك، فقد يرجع ذلك إلى أنه قد تمت تلبيتها بشكل غير مرضٍ أو لأنك ترفضها بالشكل الـذى يجعلها دفينة داخلك؛ فابحث عـن احتياجاتك الدفينة. يمكنك أن تستعـين بأصدقائـك فى معرفة أهم احتياجاتـك حسب رأيهم وأن تضع آراءهم فى قائمة.

اصنع قائمة بأهم عشرة احتياجات فى حياتك. اختر أهم خمسة منها ورتبها حسب أولويتها وحدد أهم واحدة بالنسبة لك. ما الذى تقوم به لتلبية هذه الاحتياجات، أم أنك لا تقوم بأى شىء؟ تنبه لأى نتائج غير مرغوب فيها أو آثار سلبية للمناهج التى تتبعها فى تلبية هذه الاحتياجات.

ادرس الاحتياجات التى قمت بتلبيتها تلبية غير ملائمة أو ضعيفة من بين الاحتياجات الخمسة التى حددتها سابقًا.

كيـف تستطيع تلبيـة هـذه الاحتياجـات بأسـهل الطـرق وأكثرهـا صـحية؟ قـد تستطيـع تلبيـة احتياجاتك مـن البيئة المحيطـة بك أو بالاعتمـاد على نفسك مـن خلال جمع معلومات جديـدة حول مواطن قوتك والمصادر المتاحة أمامك.

ليس من المناسب استخدام مناهج غير مباشرة أو التحايل أو فرض القوة والسيطرة عندما يكون من الضرورى إشراك الآخرين فى تلبية احتياجاتك. فأغلب الناس لا يحبون أن تتم معاملتهم بهذه الطريقة،

وقد يرفضون طلبك أو يقومون به والغضب يملؤهم مما يعرض علاقتك بهم للخطر. تعلم الصراحة، اذكر حاجتك بشكل مباشر مثل: "إننى أحتاج..." أو "إننى أرغب ..." أو "هلاً ..."، فأغلب الناس تحب هذه الطريقة وتؤتى ثمارها بشكل أفضل. من المؤكد أنه سيكون عليك التهيؤ لتلقى رد سلبى على طلبك. (انظر الجزء الرابع لمزيد من التفاصيل حول هذه النقطة).

هل يمكنك تلبية احتياجاتك فى جوانب مختلفة من حياتك؟

قد يكون من المفيد أن تفكر فى الجوانب المختلفة من حياتك: المنزل، الأسرة، العمل، الأحوال المالية، المجتمع، الأمور الروحية، المظهر، الصحة، الأصدقاء، علاقاتك الأساسية، المرح واللعب، التطور والنمو الشخصى. إذا لم تتم تلبية حاجتك فى أحد الجوانب، فقد تفكر فى احتمالية تلبيتها فى جانب آخر من حياتك. على سبيل المثال، قد يلبى رجل أعمال متقاعد حاجته للفوز بمكانة أو احترام الآخرين من خلال السيطرة على أسرته، فى حين أنه من الممكن أن يلبى هذه الحاجة من خلال كونه قائدًا لإحدى المؤسسات التطوعية.

الآن، أورد ثلاث طرق على الأقل يمكنك بها تلبية احتياجاتك التى حددتها خلال الأسابيع القادمة باستخدام هذه الأفكار. حاول تلبية هذه الاحتياجات وقيم النتائج التى تحصل عليها. إذا لم تكن راضيًا عن النتائج، تعلم من هذه التجربة وكرر التدريب حتى تبتكر طرقًا مرضية، ومن ثم تستبعد الحاجة المشبعة بعد ذلك من قائمتك.

إن وضـوح احتياجاتنـا وابتكار طـرق صحية لتلبيتها قـد يحفزك على الأداء. فقـد يتغـير بك الحال من شخص تقـوده احتياجاته لشخص يركز على التمتع بحياة مرضية بناءً على قيمه الأساسية.

القيم

إن القيم هى المعتقدات أو طرق العيش الجديرة والمهمة والمرغوبة بالنسبة لنا.

إن قيمنا تمثل الأساس لطريقة تفكيرنا وما نقوم به. وهى تختلف وفقًا لأهميتها، فهناك قيم سطحية وأخرى عميقة. ويولد احترام قيمنا الأساسية بداخلنا إحساسًا بالتناغم والرضا. وكما نعرف، قد تكون الحياة مرضية وصعبة فى الوقت نفسه؛ فقد ينعم الإنسان بالسلام الداخلى على الرغم من الصراعات التى تدور من حوله.

إن اكتشاف قيمك هو معرفة ما يحرك مشاعرك، وليس ما يفترض بك أن تفكر أو تشعر أو تقوم به أو ما يعتقده الآخرون أو ما تعلمته من أبويك. فعيش الحياة وفقًا لقيمك الخاصة يجعلك تشعر بأنك على صواب تجاهها وأنك راضٍ عنها.

فى بعض الأحيان يكون من الصعب إيجاد الكلمات المناسبة التى تصف قيمك، وقد يرجع ذلك جزئيًا إلى أنك لم تفكر كثيرًا بشأنها. إلا أن عملية القيام بذلك قد تساعدك على أن تكون أكثر وضوحًا عما تقدره وما تقل أهميته بالنسبة لك. قد تكون معضلة تمثل تحديًا لكنها تحررك فى النهاية.

من السهل الافتراض بأن قيم الآخرين تشبه قيمك. وليس هذا بالأمر السيئ كنقطة للبداية فى غياب المعلومات التى توضح لك العكس، فعلى الرغم من أننا قد نشترك مع الآخرين فى بعض النقاط، فإننا نظل متفردين، فما تهتم به قد لا يهتم به شخص آخر. والعكس صحيح، فما يهم الآخرين قد لا يكون بنفس الأهمية بالنسبة لك.

إن التدريب التالى يساعدك على اكتشاف ما يهمك حقًا. وهذه المعرفة بنفسك تساعدك على العيش وفقًا لمبادئك وعلى أن تصبح أكثر احترامًا لها مما يجعلك تشعر بالسعادة والرضا فى حياتك.

ليس هناك منهج أو طريقة واحدة تناسب الجميع، لذلك فقد اخترنا ست طرق مختلفة لاكتشاف ومعرفة قيمنا الجوهرية. ونحن نقترح عليك أن تجرب جميع هذه الطرق وأن تقارن نتائجها. ضع فى اعتبارك أنه على الرغم من أننا أشرنا إلى أن بعض القيم عميقة وثابتة بالنسبة لنا، إلا أنها تتغير مما قد يقتضى منك أن تغير فهمك لها. لذلك، قد يكون من المفيد إعادة بعض هذه التدريبات أو جميعها من وقت لآخر.

تدريب: *قيمك الجوهرية: تأمل الحياة*

طوال حياتك، سوف تنجذب لبعض الأمور ويكون ذلك على حساب أمور أخرى، وسوف تكون هناك أمور تحب القيام بها وأخرى لا تحب القيام بها، ومن المرجح أن تتبع قراراتك وتصرفاتك أهدافًا معينة. ضع قائمة بخمسة أو عشرة أمور تمثل جزءًا منك منذ كنت فى الخامسة من عمرك.

فكر الآن فى اللحظات التى كُرمت فيها، اللحظات التى كوفئت عليها أو شعرت بالرضا عنها، اللحظات التى شعرت بأنك وصلت فيها لأسمى الخبرات التى مررت بها. ما الذى كان يحدث فى هذه اللحظات؟ ما الذى كنت تقوم به؟ من كان معك؟ كيف كان حالك؟ ماذا عن تكريمك واحترامك لنفسك؟ اكتب كل ما يمكنك تذكره عن هذه اللحظات وحاول أن تعرف القيم التى تمثل جوهر هذه الخبرات.

باستخدام القائمتين السابقتين معًا، ستتولد أمامك قائمة بقيمك. وفيما يلى مثال لتوضيح هذه العملية: تذكرت "ماندى" السعادة العارمة التى شعرت بها عندما كانت تتزلج على الجليد بمفردها فى يوم صاف مشمس أسفل منحدر من الجليد الأبيض المتلألئ. فالتزحلق على الجليد فى هذا المنحدر بإيقاع منتظم وكأنها تحلق فى السماء دون

أى جهد يرتبـط بإحساسها بالسعادة، عندمـا فكرت فى هذه الخبرة مليًّـا، أثارت لديها قيمًا ترتبـط بجمال الطبيعة والارتباط بها واللياقة الجسدية.

مـا القيم التـى تكشفهـا خبراتـك؟ (بتصرف عـن ويليامـز آند مينينديز ٢٠٠٧).

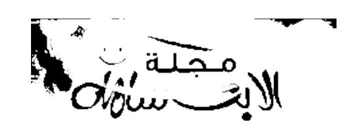
تدريب: *قيمك الجوهرية: اسأل أصدقاءك*

قـد يكون مـن المفيد فى بعض الأوقات معرفـة آراء الآخريـن. اسأل العديـد من أصدقائـك المقربين عن آرائهم فى قيمـك الجوهرية بناءً على خبرتهم بك واسألهم عن الأمور التى ترفضها والأمور التى تقبلها ومـا تفضله وما تتحـدث عنه وهكذا. قـارن بين القيم التـى يرشحها أصدقـاؤك لك وأفكارك الشخصية عنهـا. (بتصرف عن ويليامز آند مينينديز ٢٠٠٧).

تدريب: *قيمك الجوهرية: استخدام قائمة*

عندما تحاول إيجاد الكلمات المناسبة للتعبير عن قيمك وشعرت بأنك حائر، قد يساعدك استخدام قائمة فى ذلك. وندرك أنه قد يكون من السهـل عليـك اختيـار قيـم دون اعتنـاء وانتبـاه تعتقد أنها يجب أن تكون لديك، بينما قيمك الحقيقية قد لا توجد فى القائمة. وقد تسبب القوائم الأطول حيرة كبيرة بالنسبة لك. على الرغم من ذلك، قد تساعدك القائمة التالية على معرفة قيمك الجوهرية.

اقرأ القائمة الموجودة فيما يلى وحدد أهم عشر قيم بالنسبة لك. أضف أى شىء ترغب فى إضافته إذا لم يوجد فيها.



المعرفة والوعى بالذات

بمجرد أن تحدد أهم عشر قيم بالنسبة لك، استبعد الخمس التى تقل فى أهميتها عندك، بحيث تمثل الخمس المتبقية أهم أولويات فى حياتك إذا كنت تعيش حياتك على النحو الذى يكرم تلك القيم ويحفظها فسوف تجدها مرضية وسعيدة.

القبول
الإنجاز
الدقة
التحقيق
المغامرة
الحنان
الجاذبية
السلطة
الإستقلال
الجمال
التحدى
الراحة
الإلتزام
التعاطف
الترابط
الإسهام
التعاون
الكياسة
الإبداع
الحسم
الديمقراطية
الجدارة
المباشرة
الواجب
البيئة
الوعى
الكفاءة
الإثارة
الإخلاص
الصيت
الأسرة
اللياقة
المرونة
التسامح
الحرية

الصداقة
المرح
الكرم
التطور
التناغم
الصحة
المساعدة
الصراحة
الأمل
التواضع
الدعابة
الإستقلال
المثابرة
التأثير على الآخرين
السلام الداخلى
التكامل
الذكاء
الحميمية
العدالة
المعرفة
القيادة
وقت الفراغ
الحب
حب العطاء
التسيد
التعقل
الاعتدال
الإخلاص لشريك الحياة
الطبيعة
الانفصالية
تربية الأطفال
التفتح
النظام
الشغف
التمتع

الشعبية
القوة
الهدف
العقلانية
الواقعية
الإدراك
الاحترام
تحمل المسئولية
المخاطرة
الرومانسية
الأمان
تقبل الذات
السيطرة على النفس
تقدير الذات
المعرفة بالذات
المصداقية
الخدمة
البساطة
الوحدة
الروحانية
الاستقرار
التسامح
التقاليد
الصدق
الفضيلة
الثروة
السلام العالمى

(عن دابليو آر ميلر وآخرين ٢٠٠١).

تدريب: قيمك الجوهرية: لعبة البطاقات

إن كتابة القائمة على مجموعة من الأوراق قد تساعدك على التمييز ما بين قيمك الجوهرية وتلك التى لا تعد مهمة بالنسبة لك. ويمكن تحميل هذه الكروت مجانًا من على الموقع www.casaa.unm.edu، انقر على Downloads وبعد ذلك على Assessment Instruments وبعد ذلك على Personal Values Card Sort. سوف تجد قائمة تزيد على ٨٠ قيمة من القيم الشخصية مكتوبة على شكل بطاقات.

بعد أن تحدد البطاقات التى تناسبك، صنفها ضمن قائمة من ثلاث قوائم: الأولى "شديدة الأهمية بالنسبة لى" والثانية "مهمة بالنسبة لى" والثالثة "غير مهمة بالنسبة لى".

إنك تهدف لعمل قائمة من ١٠ قيم جوهرية بالنسبة لك تصنف ضمن قائمة "شديدة الأهمية بالنسبة لى". ونظرًا لأنه قد يكون لديك أكثر من ١٠ قيم تبدأ بها، كرر التدريب باستخدام أكوام البطاقات تلك حتى يتبقى عشر فقط فى قائمة "شديدة الأهمية بالنسبة لى" والآن سجل النتائج التى توصلت لها. (يمكنك استخدام The Personal Values Record Form التى توجد أسفل Assessment Instruments على الموقع نفسه). (عن دابليو آر ميللر وآخرين - ٢٠٠١).

تدريب: *قيمك الجوهرية: صقل تعريفاتك*

قد يكون مـن الصعب فى بعض الأحيان إيجاد الكلمات الصحيحة التـى تصف بها قيمة ما، ويقـترح كل من "ويتورث" و"كيمزى هاوس" و"ساندا هل" فـى كتابهم *Co-active Coaching* التوليف بين بعض الكلمـات للاقتراب من المعنى الذى تصبو إليـه. على سبيل المثال، إذا وضعت "الاحترام" ضمن قيمك الجوهرية، يمكنك أن تجمعها بكلمات إضافيـة لصقل وتحديـد المعنى الذى تصبو إليه. قـارن بين المجموعة الأولى التـى ولفتها "احترام/مكانة/قيادة"، وبين "احترام/مساواة/تكامل".

خذ القيم الجوهرية التى حددتها فى التدريب السابق ولاحظ ما إذا كنت قادرًا على تنقية المعنى الذى تفهمه من كل قيمة منها.



تدريب: *قيمك الجوهرية: كما تظهر فى أوقات التسويف*
مـن العجيـب أن الأمـور التى نقوم بها عنـد التسويف قـد تساعدنا على معرفـة قيمنـا أو ما يمكن وصفـه بعلامات الـتردد. فـإذا قبلت المنطق بأنـك سوف توجه طاقتك حيثما تؤمـن بأنها ستكون أنفع لك (حتى دون وعـى منك) قد يعكس اختيارك أولوياتـك بناءً على احتياجاتك وقيمك. فبـدلاً من تخييب ظنك بنفسك، حـاول أن تستخدم هذا الموقف لتحسين معرفتك بذاتك.

تخيل أنك لا تعمل ومن المفترض أن تتقدم للعديد من الوظائف قدر استطاعتك؛ لقد أكدت أن هذه أولوية بالنسبة لك، ولكنك وجدت أنك تنظف مكتبك الذى تراكمت عليه الأتربة منذ فترة طويلة. لماذا تقوم بذلك الآن؟ هل أنت تسوف البحث عن عمل حقًا أم أنك غير ملتزم بالبحث عن وظيفة؟ قد يكون تنظيف المكتب فى هذه اللحظة أهم بالنسبة لك لأنه يشعرك بأنك تمسك بزمام أمور حياتك وبالسعادة لإتمام مهمة بنجاح. هذا الإنجاز قد ينعش ثقتك بنفسك وقد تساعدك نظافة المكتب فى التقدم للوظائف، وأثناء قيامك بتنظيفه قد يكون لديك وقت للتفكير فى أفضل طرق تعاملك مع هذه الحاجة.

فى المرة التالية التى تجد نفسك فيها تقوم بأمور لا تبدو تتناسب معك ومع ما تعتقد أنك "يجب" أن تفعله وما "يجدر" بك القيام به - أى تقوم بتسويف مهمة ذات شأن والقيام بأمور أخرى - اسأل نفسك، ما القيمة التى يغذيها العمل الذى فضلت القيام به؟ ولماذا قد يمثل ذلك أولوية أعلى بالنسبة لك فى هذه اللحظة؟

علـى الرغم من أنك قد تجـد تحديًا فى بعض هـذه التدريبات، هنـاك أهميـة كبيرة فـى محاولة التفكير فى قيمك وتحديدهـا وكتابتها ووجودها والتفكـير فيها مـن حين لآخر. فهى تمثـل نقطة مرجعية لـك ترشدك فى

اختياراتك وتصرفاتك وقراراتك. فى الأسابيع القليلة القادمة، انظر فيما تقوم به وكيف تقضى وقتك وأين تكرس جهدك؟ هل يعكس ذلك احترامك وتقديرك لقيمك الجوهرية؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فماذا سيكلفك توافق قيمك مع حياتك؟

إن حدوث الكوارث والتغييرات الكبيرة مما تقع فى الحياة، مثل التعرض لمرض شديد أو موت شخص مقرب أو الوصول لمنتصف العمر، يدفع العديد من الناس لتأمل أولوياتهم وما يهمهم حقًّا. وجميع هذه الأمور تميل لتعزيز الاستبطان والتفكير فى أنفسهم وتقييم درجة تماشى حياتهم مع قيمهم الشخصية، ويجد العديد من الأشخاص أنه عندما تتماشى حياتهم مع قيمهم الجوهرية يشعرون بميلاد جديد لهم والرغبة فى الحياة والرضا عنها أكثر من ذى قبل. ونأمل أن يكون هذا الجزء قد أمدك ببعض السبل المفيدة للحصول على هذه الحكمة دون ضرورة المرور بتجربة مريرة فى الحياة.

الهدف: صقل الجوهر

إن تنمية الوعى بالذات والمعرفة بها يوسع الخيارات المتاحة أمام الإنسان فى هذه الحياة وطريقة حياته وتفكيره وسلوكه ومشاعره. ويمثل الوعى وتوضيح قيم الإنسان الجوهرية إطارًا لهذه الخيارات مما يسمح للفرد بالعيش لتحقيق هدف أكبر، وقد يكون من المفيد كتابة هدف الفرد فى بيان يجمع الأمور إلى بعضها البعض، ويرسم خارطة شخصية ترشد رحلة حياة المرء.

بيان الهدف: الدليل الموجز للرفض أو القبول

قـد يعتقد العديد مـن الأفراد مـن ذوى المعتقدات التقليديـة أن أهدافهم فـى الحياة مستمدة من مصادر خارجية. أمـا بالنسبة للبعض الآخر، فإن مصـدر هذه الحكمة ينبع مـن داخلهم. وفى سياق هـذا الكتاب، ليس من المهـم الانضمـام لأى من النوعـين، فالسبـب وراء كتابة بيـان الهدف من الحياة هـو الغوص فى أعماقك واكتشاف حقيقتـك وأولوياتك لعيش حياة ذات اتجاه وغرض واضحين.

عندمـا يصبح هدفك ماثلاً بوضوح أمامك، يكون من السهل معرفة ما يناسبك وما لا يناسبك. على سبيل المثال، إذا كان هدفك هو عمل علاقات إيجابيـة مع الآخريـن، فإنه يسهل عليـك معرفة أنه من الـلازم التغاضى عـن النزاعات التافهة وغير الضرورية. وقـد يسهل عليك تجنب النزاعات التافهـة عندمـا يكـون أمامك مرشد موجـز للتذكير بأن أهـم أهدافك أو أولوياتك هو التوافق والانسجام.

ويقترح "داف إليز" مؤلف *Human Being* أن أول ما يتوجب علينا هو أن نكون أنفسنا. فالتركيز على الجوهر يساعد الإنسان على القيام بما يرغب فى القيام به مما يمكنه بالتالى من الحصول على ما يحتاج إليه. وذلك بخلاف الترتيب المعتاد الموجود فى المجتمعات الاستهلاكية، حيث التركيز ينصب أولاً على التملك أو المراكمة مما يساعد الفرد على القيام بالأمور وبالتالى أن يكون ما يرغب فى أن يكون عليه. وهذه الأيام، يتساءل العديد من الأفراد عن هذا المنهج المعكوس فى الحياة، فى كثير من الحالات، تحدد طريقة عيشنا للحياة ما نقول له "نعم" وما نقول له "لا" فى كل لحظة من حياة الإنسان بما فى ذلك أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا. وقد يسهل بيان الهدف والغرض من الحياة على المرء أن يوفق بين تلك الأهداف وقيمه الجوهرية.

إذا كان فى إمكانك الإعراب عن بيان هدفك بالفعل، فلتدونها كتابة، وفكر فيما إذا كانت تناسبك. قد تجد فى التدريبات التالية العون والمساعدة فى إيجاد الكلمات المناسبة أو قد تساعدك على البدء. من الأفضل أن يكون بيان الهدف موجزًا ودقيقًا، حوالى العشرين كلمة ستكون مناسبة. إذا وجدت صعوبة فى الحد من عدد الكلمات التى تستخدمها، قد يكون عليك الوصول لقلبها، ويعد بيان الهدف الفعال قوة دافعة للإنسان وأساسًا يمده بإحساس بالمتعة والترابط باستماع الإنسان لنفسه وفهم الآخرين له. ويساعدك ذلك فى قول "نعم" للأمور التى ترضيك مما يجعلك تعيش حياة مرضية، وقوة لقول "لا" للأمور التى لا ترضيك. فبيان الهدف يساعد الإنسان على عيش حياة ذات اتجاه وهدف بالفعل.

تدريب: *أروع خبراتك*

ضع قائمة بحوالى عشر أو خمس عشرة مرة شعرت فيها بأنك على صواب فى أسلوب حياتك. يصف بعض الناس هذا الإحساس بأنهم "متدفقون" أو "فى المنطقة الصحيحة". أعد القائمة بسرعة دون أن تفكر مليًا وحاول أن تجد أمثلة تشمل جميع جوانب حياتك.

الآن، اكتب الأمور المهمة فى كل مناسبة. ما الذى كنت تقوم به بالضبط؟ كيف كنت تشعر؟ ما الأمور أو الأشخاص الذين كانوا أساسيين فى هذه الخبرات؟ حاول أن تتعرف على الأمور الأساسية لإحساسك بأن لك "هدفًا".

ابحث عن الكلمات والعبارات الأساسية التى تحدد الموضوعات الملحة أو المهمة. ألق نظرة أخرى على قيمك الجوهرية التى حددتها فى التدريبات السابقة واستخدم هذه الكلمات والمفاهيم فى محاولاتك لصياغة بيان الهدف الخاص بك. إن بيان الهدف الخاص بك قد يجرى

على نحوٍ مشابه لما يلى: "إن هدفى هو توسيع معرفتى وفهمى للعالم الذى نعيشه وأن أنشر هذه المعرفة بالطريقة التى تعزز من استمرار الحياة فى هذا العالم" (بتصرف عن ويليامز آند مينينديز ـ ٢٠٠٧).

تدريب: *فى رثائك وتأبينك*

تخيل أنك قادر على اختلاس السمع على جنازتك. ما الذى ترغب أن يقوله الناس عنك؟ أى نوع من الأصدقاء/الأزواج/الزملاء/الآباء كنت ترغب فى أن تكون؟ ما التأثير الذى كنت ترغب فى أن يكون لحياتك؟ ما الوصية التى كنت ترغب فى أن تتركها من بعدك؟ هل ترغب فى أن تترك أثرًا فى عالمك؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟

إن التفكـير فى حياتك وكأنك مت بالفعـل يساعدك على تحديد الأمور المهمة بالفعل بالنسبة لك، إذ ليس هناك حياتان متماثلتان - ما الذى تدور حياتك حوله؟ استخدم الأفـكار التى قدمها التدريب السابق لتحسين بيان الهدف الخاص بك.

إن عملية وضع بيان هدف يرضى الإنسان عنه قد تتطلب منه بعض الوقت. اكتب جملة مبدئية، فكر فيها وقلها ببطء لنفسك عدة مرات وفكر فى وقعها عليك. لا تقلق إذا ما بدت مهيبة ومبالغة للغاية، فهذه الجملة لك فحسب وليس هناك من سوف يسمعها. هل تمس جوهرك؟ هل هناك ما هو مفقود فيها؟ هل هناك ما هو مكرر أو غير ضرورى؟ ليس من المهم أن تكون هذه الجملة صحيحة تمامًا ولكن أن تكون صحيحة بنسبة ٨٥٪. بعد ذلك اختبر هذه الجملة. هل تساعدك على اتخاذ القرارات التى تتفق مع شخصيتك الحقيقية؟

الجزء الثانى

عش حياة ذات هدف واتجاه

إن استكشــاف وتوسيع معرفتك بذاتك ووعيـك بها من العمليات التى يظل الإنسان يقوم بها طوال حياته. ويساعدك وعيك بذاتك – وهى القدرة على الاستمــاع لنفسك – على مراقبــة نفسك، مما يجعل حياتك هادفة بدرجة أكبر واختيار كيفية استجابتك للحياة بدلاً من عيشها فى صورة سلسلة من ردود الأفعال. أما المعرفة بذاتك فتمدك بالقوة اللازمة لوضع أساس بهذه الاختيارات عن فهم عميق عن شخصيتك الحقيقية. ويمكن النظر للمعرفة بالـذات والوعى بها بوصفهما رحـلات ذات مراحل عديدة، وليس محطات نهائيــة نصل إليها ذات يـوم، أى أنها مساع تدوم مـا دامت الحياة تزودنا بأساسات راسخة وتتيح لذاتك الحقيقية التفاعل مع الآخرين بفعالية.

الجزء الثالث

الاستماع الفعال

إن الاستماع الفعال مكون لا غنى عنه من مكونات عملية التواصل وهو لا يقتصر على سماع الكلمات الملفوظة

- كيف يمكنك أن تعرف ما يفكر فيه أو يشعر به شخص آخر؟
- هل كثيرًا ما تجد نفسك تقول: "هلا استمعت إلىَّ من فضلك"؟
- ما الذى تقوله لشخص يخبرك بأن طفله قد مات؟
- كيف يمكنك أن تساعد أحد الأشخاص فى مشكلة شخصية له؟
- هل تميل لإفساد فرحة الآخرين التى يشاركونك إياها؟
- هل تحاول حث الآخرين على الحديث ولكنك تجد أنهم لا يثقون بك؟
- عندما يغضب الآخرون منك هل تتخذ موقفًا دفاعيًّا؟
- هل يتخطى الآخرون حدودهم معك كثيرًا؟
- ما الخطأ فى إسداء نصيحة؟
- هل أنت بعيد عن أطفالك؟
- كيف تتعامل مع الصمت؟ هل يشعرك بعدم الراحة؟
- ما الذى تقوم به إذا لم يكن لديك وقت للاستماع فى اللحظة الراهنة؟

أهمية الاستماع

إن الطريقة التى نستجيب بها للرسائل التى نتلقاها تؤثر على ما نشعر به إزاء أنفسنا وما يشعر الآخرون به أيضًا. وهذا الجزء يركز على المهارات اللازمة للجانب الخاص بعملية التلقى أو الاستماع فى التواصل. سوف تتعرف من خلال هذا الفصل على كيف تصبح مستمعًا إيجابيًّا متأملاً ومتعاطفًا.

يعد الاستماع والتأكيد على الذات من الجوانب المكملة لعملية التواصل. وتعد الاستجابة فى حد ذاتها رسالة. ضع فى اعتبارك أن التواصل عملية مستمرة متبادلة ومعقدة.

قد يفشل التواصل بطرق عديدة للغاية للحد الذى يجعلنا نتعجب مندهشين لإمكانية فهم بعضنا البعض من الأساس، ويمكننا أن نعرف بعض المعلومات عن العالم الداخلى من الخبرات التى يمر بها شخص ما بشكل غير مباشر من خلال الاستنتاج أو فك الشفرات أو تفسير أقواله وسلوكياته. وعلى الرغم من حسن نوايانا، يحدث سوء الفهم من جانب مرسل المعلومات أو متلقيها.

النية الحسنة وحدها لا تكفى

فى بعض الأحيان نحسن أحد جوانب عملية التواصل عن الجانب الآخر. فقد يتمكن شخص من التأكيد على ما يقول ولكنه يفشل فى الاستماع لما يقوله الآخرون أو ما يشعرون به. وعلى العكس، قد يكون هناك مستمع ماهر ولكنه غير قادر أو غير مستعد للتعبير عن نفسه بالشكل المناسب.

هنـــاك بعض المهارات اللازمة لفهم المعنـــى العميق لما يقوله شخص ما وعلـــى الأخـص سُبل طرق ملاحظـة وتصحيح سوء التفاهـم عند حدوثه. ومـن الممكن تعلم هذه المهارات فهـى بسيطة إلا أنه لا يسهل دائمًا تطبيقها خاصة عندما تتضمن التخلص من عادات قديمة.

إن الاستماع الجيد أكثر صعوبة مما قد يبدو الأمر عليه، كما أنه يتطلب من الإنسان بذل الكثير ومن الصعب على أغلب الناس السيطرة على رغبتهم فـى التعبـير عن وجهة نظرهم ممـا يسمح بالتركيز على مـا يقوله الآخر.



عندمـا يعـبر الأفراد عـن مشاعر سلبيـة بداخلهم أو يغضبـون، فإننا نبحث عن حلول للمشكلة أو نحاول رفضها أو التقليل من حدة المشاعر التى يتم التعبير عنها، وفى بعض الأحيان، عندما يكون الفرد شديد الحماس أو يعبر عن فرحـة عارمة، فإننا نحاول إعادتهم إلى أرض الواقع مرة أخرى. ويستلـزم ذلك احترام الآخرين والإيمان بخصوصيتهم وتفردهم وقيمتهم

الشخصيــة مــن أجل الامتنــاع عن التحــرك نحوهم إمــا بإلقــاء اللوم أو المسارعة لنجدتهم. ونحن فى حاجة للسماح للآخرين بالتعبير عن أنفسهم ومشاعرهم وتملك الوقــت والمساحة اللازمين لإيجاد حلول خاصة بهم، أو حتى عدم القيام بأى شىء على الإطلاق.

إن الاستمــاع للآخريــن وفهم والتفكـير فى العالم مــن منظورهم دون إصـــدار أحكام أو إيجاد حلول لتغيير الوضع عادة ما يتطلب بذل الكثير من الجهد والتخيل والتدريب.

تعلم الاستماع

قــد تتساءل مــا إذا كان من الضــرورى أن تتعلم الاستمــاع، فلطالما استمعنا للآخريــن واستمعوا لنا على مدار حياتنــا. وقد تعتقد أن الاستماع الجيد هو مجرد الإنصات والتركيز الجيد، إلا أن الاستماع الفعال يتضمن فهم ما يقال ونقل هــذا الفهم للآخريــن، وتؤثر طريقة استجابتــك على مجرى الحديث وعلى نوع العلاقات القائمة وما يشعر به الطرف الآخر تجاه نفسه وتجاهك.

عادة ما يعتقد الناس خطأ أنه لقول أى شىء مفيد يجب التالى:

- معرفة جميع الإجابات.
- الإتيان بحلول.
- مساعدة الطرف الآخر على التحلى بمشاعر أفضل.
- إخبار الطرف الآخر بما يجب عليه فعله.
- أن نكون على صواب.

إنها أمور مستحيلة وغير منطقية!

فى الحقيقة، يتمتع أغلب الناس بالموارد الداخلية التى تساعدهم على التعامل مع المواقف الحياتية بطريقتهم الخاصة، وتزداد قدرة الإنسان على

تقديم المساعدة للآخرين عندما يستمع ويستجيب بطرق تتيح له الشعور الأصيل بأنه مفهوم ومقبول من قبل الآخرين، وعادة ما يكون من غير المفيد إخبار الآخرين بما يجب عليهم فعله ومحاولة الإصلاح من شئونهم، بل إنه غير مناسب أيضًا. ومن ثم، يعد تعلم إنشاء تكوين علاقات محترمة من خلال الاستماع الجيد من الأمور بالغة الأهمية.

قد لا يفهم أى إنسان فهمًا تامًا العالم الخاص بإنسان آخر، إلا أن أغلب الناس يتوقون لفهم الآخرين لهم، على الأقل من قبل عدد قليل من هؤلاء الآخرين، فمساعدة الآخرين على أن يشعروا بأنهم مفهومون يولد جوًا من الألفة والوفاق ويعزز عملية التواصل بالكامل.

ما الاستماع الفعال؟

فى هذا الجزء من الكتاب، نركز على المهارات التى تعرف بمهارات الاستماع "الإيجابى" أو الانعكاسى/التأملى" أو "التعاطفى"، وتشير هذه المصطلحات لطريقة معينة فعالة للاستجابة للأفكار والمشاعر والسلوكيات التى ينقلها الآخرون إلينا، وهذه المهارات مشتقة من منهج الطب النفسى الذى ابتكره وطبقه "كارل روجرز" وهو منهج يركز على العميل فى مجمله دون توجيهه توجيهًا مباشرًا. وقد عرف "روجرز" التعاطف على أنه الشعور بمشاعر شخص آخر: والتفكير من خلال وجهة نظره وكأنك مكانه.

وقد وجد "روجرز" أنه عندما كان يستمع لعملائه بطريقة تعكس الصدق والقبول والتعاطف، كانوا قادرين على اختبار أنفسهم بشكل أفضل وعلى الوعى بأنفسهم وتقبل مشاعرهم بشكل أفضل وعلى توضيح أى غموض أو حيرة وعلى إيجاد حلول مختلفة لمشكلاتهم الخاصة، وقد استعار عبارات الفيلسوف الصينى "لاو تسو" لوصف المنهج الذى وجده فعالاً فى أعماله:

إذا امتنعت عن التطفل على الناس
فإنهم يهتمون بأنفسهم.
إذا امتنعت عن إلقاء الأوامر على الناس
فإنهم يحسنون التصرف.
إذا امتنعت عن وعظ الناس
فإنهم يصلحون من أنفسهم.
إذا امتنعت عن فرض أمور على الناس
فإنهم يصبحون أنفسهم.

هناك معنيان للاستماع الانعكاسى/التأملى، المعنى الأول هو كون المستمع مرآة للمتحدث تعكس ما يقصده المتحدث، أما المعنى الثانى، فهو تأمل المستمع ما يقوله المتحدث والدخول فى مزاج متأمل من التقبل "والتسليم".

إن تعلمك كيف تصبح مستمعًا متفهمًا يتضمن أكثر من مجرد القراءة عن هذا الموضوع، فمن الصعب التعبير عن سحر طريقة الاستجابة تلك من خلال كلمات مكتوبة فقط. ومن الأسهل عليك أن تفهم وتتعلم هذه الطريقة إذا انضممت لفريق يمكنك أن تختبر معه نجاح هذه الطريقة. على الرغم من ذلك، ففى غياب خبرات فريق مناسب يمكنك أن تتعلم الكثير من خلال القراءة عن هذا المنهج والتدرب عليه بمفردك أو مع صديق. فأنت فى حاجة للتدريب والإكثار منه فى مواقف التعلم وفى الحياة اليومية، وتقترح بعض التدريبات التى يعرضها هذا الجزء بعض طرق القيام بذلك. وتعد معرفة آراء الآخرين أو استجابة الطرف الآخر جزءًا أساسيًّا من عملية التعلم تلك.

لا تتراجع عن تعلم هذه العملية، فالاستماع الانعكاسى/التأملى قد يبدو فى البداية مبتذلاً ومصطنعًا. وكأى مهارة جديدة، فإنه يحتاج لأن يتم دمجه فى أسلوبك الخاص. فإذا ظل على كونه مصطنعًا ومفتعلاً

بالنسبة لك، فإن ذلك يعنى أن هناك خطأ ما، وهنا تتضح أهمية آراء الآخرين والتى تساعد على معرفة كيف تبدو، وتأثير ذلك على الآخرين. هل يشعرون بأنهم مفهومون بالفعل أم أنهم يعتقدون أنك تلعب معهم لعبة جديدة؟ تجلد! فالاستماع الانعكاسى/التأملى لن يكون سهلًا إلا أنه حقًا يزيد من الفهم؛ لذا جربه بنفسك ولاحظ نتائجه.

إن التوجهات والمهارات المذكورة فى هذا الجزء من الكتاب تساعد الناس على فهم بعضهم البعض بشكل أفضل فى مختلف العلاقات اليومية بما فى ذلك:

- علاقة الطبيب بالمريض
- علاقة الموكل بالمحامى
- علاقة المشترى بالبائع
- علاقة المقاول بعامل البناء
- علاقة المدرس بالطالب
- علاقة رئيس العمل بموظفيه
- علاقة الصديق بصديقه
- علاقة الأب، (الأم) بالأبناء
- علاقة الزوج بزوجته (والزوجة بزوجها)

وهذه الطرق مفيدة أيضًا فى مساعدة الآخرين على التغلب على أزماتهم. فليس هدفنا تحويل القارئ لطبيب نفسى أو مستشار وإنما مساعدة الأشخاص العاديين على الاستماع والاستجابة والتعاطف مع بعضهم البعض بوضوح ودفء واحترام، ويرغب أغلب المهتمين فى معرفة كيفية الاستجابة للآخرين بطريقة تساعدهم خاصة فى أوقات الأزمات. فأغلبنا يحتاج لأصدقاء ومعارف يعرفون كيف يستمعون لنا بتفهم وهو الدور الذى يلعبه أطباء النفس بشكل فعال، فهذه المهارات يجب ألا تقتصر على الخبراء فحسب.

التواصل، كيف يعمل؟

قبــل الغوص فى تفاصيل الاستماع الفعــال، لنلق نظرة على عملية التواصل فى مجملها التى يجب التحلى فيها بمهارات الاستماع.

لابــد لنا مــن أن نتواصــل. فعندما نــرى أو نسمع بعضنـــا البعض فإننا نتواصــل بذلك، والسؤال ليس عن حــدوث تواصل وإنما عن كيفية التواصل بطــرق تعزز الفهم المتبادل وتقلل من فرص حــدوث سوء تفاهم وتعزز من احــترام كل طرف لذاتــه (المستمع والمتحدث)، ولفهــم الآخرين، يجب أن يحــاول المستمع أن يضع نفسه مكان المتحــدث وأن يتخيل موقفه من خلال الرسائــل التى يرسلها له المتحــدث وذلك لتخطى الحواجــز الشخصية لا لإزالتها تمامًا.

إن القــدرة علــى التواصل الفعــال ليست مسألــة حظ أو شيئًــا يولد به الإنسان، فالإنسان يولد ولديــه أجهزة استشعار وبنية عقلية لإرسال وتلقى الرسائل ولتشفير الرسائل وفك شفراتها، إلا أن كيفية القيام بذلك تتطلب بعض المهارات التى يمكن اكتسابها.

أغلب الناس لا يحسنون التواصل

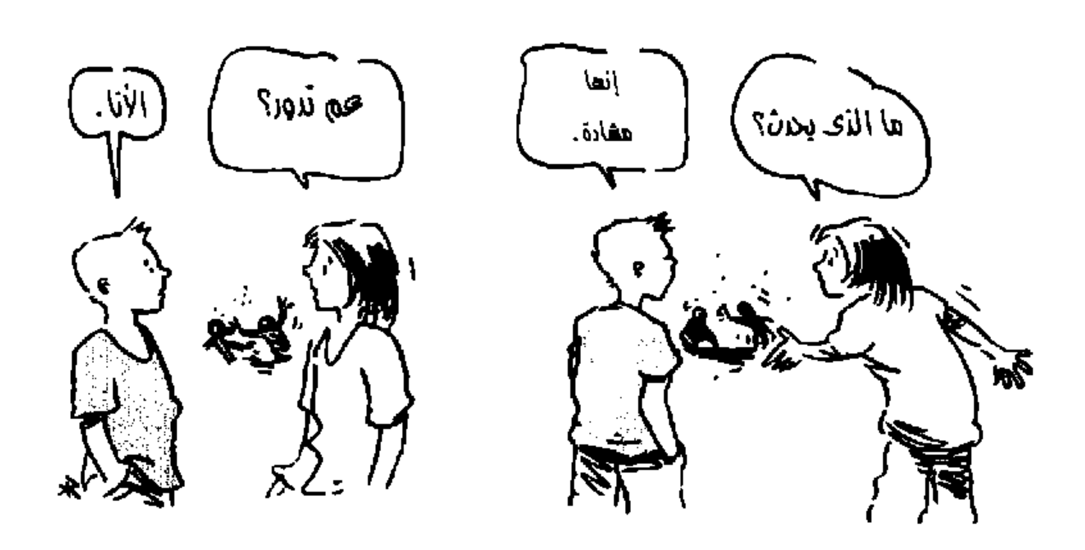
إذا لم تكــن تتواصل بالشكل الذى تريده، فإنه يمكنك تغيير ذلك. فإذا كانت بعضــ الطرق التى تعلمتها فيما مضى غــير جيدة أو هدامة، يمكنك أن تتخلصــ مما تعلمتــه وأن تتعلم طرقًا جديــدة. ويتطلب ذلك منك بذل بعض الوقت والجهد والاستعداد للمثابرة. وليس عليك أن تصبح خبيرًا بين عشيــة وضحاها ولكن الناس عادة ما يندهشون عندما يتعرفون على بعض هذه المهارات ويجدون أنها تنجح معهم.

يحدث سوء التفاهم بطرق عديدة، فالأشخاص شديدو الأنانية شأنهم شــأن الأطفال الصغار يرون الأمــور من منظور واحد فقط وهو منظورهم.

وهـم يفترضون أن خبرات الآخرين هي الخبرات نفسها التى مروا بها، أو يسقطون معانى خاصة بهم على أقوال وأفعال الآخرين. وقد لا يهتمون من الأساس بوجهات نظر الآخرين، وأغلبنا معتاد على الجدل بين الأصدقاء عندما لا يستمع أى الطرفين للآخر ويفترضون أن الكلمات التى يستخدمونها تعنى ما تعنيه لهم. ويزداد ذلك عندما تتدخل العواطف فى الموقف، فتصبح للكلمات العادية معانٍ مختلفة وإيحاءات عاطفية للآخرين.

إننا نرسل رسائل طوال الوقت - سواء عن وعى منا أو دون وعى منا - وذلك من خلال ملبسنا وطريقة تحركنا والإيماءات التى نقوم بها والكلمات التى نلفظها ونبرة الصوت التى نستخدمها وتعبيرات الوجه ... وهكذا. وهذه الرسائل تكشف بعض الأمور عنا للآخرين. وبطريقة مشابهة، فإننا نتلقى طوال الوقت ونفسر الرسائل التى يرسلها الآخرون لنا.

لنلق نظرة على ما يحدث عندما يقرر شخص ما أن يكشف عن حالته الداخلية حيث لا يتم نقل الحالة الفعلية بطريقة مباشرة لأنها داخلية ومن ثم يجب استخدام طريقة لفك الشفرة حتى يتم نقل الرسالة بنجاح.



تنجح عملية التواصل عندما يفسر المتلقى رسالة المرسل بالطريقة التى كان يعنيها المرسل، وفى مثل هذه الأوقات نقول إن المتلقى قد فهم المرسل. ولا يحدث ذلك دائمًا، ففى بعض الأحيان، يفهم المتلقى معنى آخر للرسالة، أى أنه يفك شفرتها بشكل غير صحيح، وفى هذه الحالة يتم إساءة فهم مرسل الرسالة وتنقطع عملية التواصل كما فى المثال التالى:

"مارى" جائعة. فاختارت إشارة - فى هذه الحالة كلمات - للتعبير عن حاجتها. ويسمى ذلك بالتشفير حيث تقول "مارى" :"متى يكون العشاء جاهزًا؟" تلقت "سو" رسالة "مارى" وأعطتها معنى لفهم ما يدور داخل "مارى"، وهو ما يعرف بفك الشفرة. فإذا فكت "سو" الشفرة بشكل صحيح لكانت قد فهمت أن "مارى" جائعة وأنها ترغب فى معرفة موعد تناول الطعام. إلا أنها فكت شفرة الرسالة بطريقة غير صحيحة ولم تفهم المعنى الذى قصدته "مارى". فقد فهمت أن رسالتها تعنى أنها تؤنبها لعدم تحضير العشاء مبكرًا وقد تستجيب للرسالة بغضب أو باتخاذ موقف دفاعى.

فى هذه الحالة، أخطأت "سو" فى فهم الرسالة مما نتج عنه سوء فهم. أما إذا كان تم تشفير الرسالة أو فك شفرتها بشكل مختلف، لكانت "سو" قد فهمتها وعرفت أنها جائعة وأبلغتها بموعد الانتهاء من تحضيره دون أن تشعر بالذنب أو الغضب.

عادة، عندما يحدث تشفير غير صحيح للرسالة، لا يعى أى الطرفين وجود سوء تفاهم، أو أنهما قد يعرفان حدوث سوء تفاهم ولكنهما لا يعرفان سببه، ومن طرق إصلاح مثل هذا الموقف أن يتأكد المتلقى من دقة الرسالة التى تلقاها ودقة عملية فك الشفرة التى قام بها. فقد كان من الممكن أن تقول "سو": "هل أنت جائعة؟" فتؤكد "مارى" على ذلك، ومن ثم تفهم كل منهما الأخرى، ويتم تلقى الرسالة بشكل صحيح. فتشعر "مارى" أن "سو" قد فهمتها وتعرف "سو" ما يجرى فى داخل "مارى" وكيف تستجيب له.

افترض أن "سو" تأكدت من تفسيرها الخاطئ لشفرة الرسالة التى أرسلتها "مارى"، فكان من الممكن أن تقول: "هل تعتقدين أنه كان على أن أحضِّر العشاء مبكرًا؟" فتدرك "مارى" عدم فهم "سو" لرسالتها وترسل لها رسالة أكثر وضوحًا، وعلى الصعيد الآخر، إذا كانت "مارى" أكثر وعيًا بنفسها أو أكثر مباشرة كان من الممكن أن تقول ببساطة: "إننى جائعة" من البداية مما يقلل من فرص حدوث سوء فهم.

إن الاستماع الانعكاسى/التأملى يساعد على معرفة أخطاء التواصل وتصحيحها قبل أن تتفاقم. وباعتبارك متلقى الرسالة، من الممكن أن تعيد تشفيرها بطريقتك الخاصة وإرسالها مرة أخرى للمرسل للتأكد من أنك قد فهمتها بشكل صحيح وتنقل فهمك لمرسل الرسالة، وفى هذه المرحلة امتنع عن إرسال أى رسالة كإصدار أحكام أو إبداء الآراء وإسداء النصح أو تحليل الموقف. ولا يعنى ذلك أنه يجب أن تستجيب للجانب اللفظى من الرسالة، وإنما أن تقوم أيضًا بفك شفرة لغة الجسد التى يستخدمها المرسل بما فى ذلك تعبيرات الوجه ونبرة الصوت ووضع الجسم وإيماءات الوجه بالإضافة للكلمات التى يستخدمها، على سبيل المثال: "تبدو منهك القوى" أو : "تبدو محبطًا؟".

أنواع الاستجابة

مـا استجابتـك المعتـادة للآخريـن؟ هـل لديك نـوع معين مـن الاستجابة تستخدمـه فى أغلب الأوقـات؟ إذا كان الأمر كذلك، هل تعرف هذا النوع؟ هـل تعرف ما يشعر به الآخرون تجـاه استجابتك؟ هل يرون أنك متفهم أم أنهم عادة ما يصفونك بطريقة أخرى (بارد أو داعم أو متسلط أو متعالٍ)؟

لقـد عرضنـا وقدمنـا نطاقًا عريضًـا مـن الاستجابات بمـا فى ذلك الدفاع والتأكيد والنصح والتشجيع والتجاهل والإسهاب والمطالبة والتقييم

والتمييز والتنافس والدعم والمزاح والرفض والفهم والتقدير والتربص والغياب والإحاطة والتشتت والتعليم وإصدار الأحكام والتجنب ... وغير ذلك مما لم نأت على ذكره.

ومما لا شك فيه أنك تستجيب بعدة طرق وفقًا للموقف والأشخاص الموجودين فيه دون أن تعى ذلك على الأرجح، ويتساءل أغلب الناس عن أفضل استجابة عندما يتحدث شخص ما عن مسائل أو مشكلات شخصية ذات شأن أو حين يُطلع الآخرين على مشاعره.

إن التدريب التالى يستكشف خمسة أنواع مختلفة من الاستجابات. ويشمل ذلك مجموعة مكونة من خمس عشرة جملة موجزة وهى مقتطفات من محادثات من المواقف التى تحدث فى الحياة اليومية والمطلوب منك أن تستجيب فى ظروف مفتعلة بعض الشىء، ولكن ذلك يفيدك فى أن تستجيب على وجه السرعة بدلاً من أن تتعرف على تفاصيل أكثر وأكثر قبل أن تبدى أى استجابة. من المؤكد أنك فى المواقف الحقيقية سوف تتاح لك بعض المعلومات من خلال لغة الجسد أو نبرة الصوت وهكذا. وقد ترغب فى تغيير المواقف الواردة فى التدريب حتى تناسب الخبرات الخاصة بك وقد تحتاج أيضًا لأن تعيد هذه المواقف بعد أن تنتهى من قراءة الجزء الثالث من الكتاب لترى ما إذا كان أسلوبك قد تغير أم لا.

تدريب: *استكشاف نوع استجابتك*

إن فكرة هذا التدريب مأخوذة عن كتاب "ديفيد جونسون" *Reaching Out*. بعد كل جملة، سوف نورد خمس استجابات ممكنة. اقرأ كل جملة والاستجابات الخمس التى تليها واختر واحدة من بينها وهى التى تبدو الأقرب إلى استجابتك المعتادة، وسوف نورد التعليمات التى تتعلق بالنقاط فى نهاية التدريب.

١ *مارجريت*: "لا أستطيع أن أمنع رونى من الرسم على الحوائط؛ رغم أن لديه كتب التلوين والألوان والأقلام الرصاص وكل شىء".

أ) "كم كان عمره عندما بدأ الرسم على الحوائط؟".

ب) "فى مثل عمره ليس من المفترض أن يستمر فى الرسم على الحوائط. يجب عليك ألا تجعليه ينجو بأفعاله هذه".

ج) "ليس من العدل أن تتركى له كل هذا الكم من الأدوات ليلعب بها".

د) "من الممكن أنه يتصرف بهذه الطريقة الطفولية بسبب غيرته من طفلك الجديد".

هـ) "إنك تشعرين بضعف الحيلة؛ لأنه على الرغم من أنك قد وفرت له العديد من الأشياء، فإنه لا يزال يرسم على الحوائط".

٢ **جون**: "فى بعض الأحيان، أتمنى ألا تتاح جميع هذه الأعمال لى. فمن العظيم أن تطلبك جهات عديدة، ولكننى فى بعض الأحيان أحب أن أرتاح قليلاً".

أ) "إنك قلق بسبب كل تلك المقالات التى تقرؤها عمن أصيبوا بنوبات قلبية".

ب) "إننى متأكد من أنك تستطيع التعامل مع الموقف. فطالما كنت قادرًا على التعامل مع أمور حياتك".

ج) "بينما يعجز العديد من الأشخاص عن الحصول على عمل، يجب أن تحمد الله أن تتاح العديد من الأعمال أمامك".

د) "مشاعرك مختلطة بسبب كل هذه الأعمال".

هـ) "كم عدد الأعمال الجديدة التى التزمت بها فى الشهر الماضى؟".

٣ *سام*: "اقتربت الإجازة الأسبوعية وأعتقد أن أختى الصغيرة "جوانا" كعادتها سوف تطرد صديقتى الجديدة".

أ) "حان الوقت الذى تتعلم فيه أختك أن تتأدب مع الزوار، إنها تحتاج لأن تتعلم كيفية التعامل".

ب) "إنك قلق من أن تكون "جوانا" وقحة مع صديقتك مرة أخرى".

ج) "هل تعتقد أنها ترغب فى أن تحتفظ بأفراد أسرتها لنفسها فقط".

د) "لماذا تعتقد أنها لا ترغب فى وجود أى زوار؟".

هـ) "لا تهتم، أنا متأكد أن صديقتك الجديدة سوف تتفهم الوضع".

٤ *كيت*: "الأولاد! يبدون رائعين وسعداء فى روضة الأطفال تلك، ولكنهم مع حلول موعد الشاى سوف يدفعوننى للجنون".

أ) "لا تجعليهم يحبطوك، فهم أطفال طيبون حقًّا".

ب) "هل تقضين وقتًا كثيرًا معهم بعد الظهر؟".

ج) "إنهم يدفعون المرء للجنون فى بعض الأحيان".

د) "لا تجعليهم يضايقوك، فهذا الإحساس يجعلهم يتمادون".

هـ) "ربما هم غاضبون لتأخر موعد العشاء ولأنهم متعبون".

٥ *ستيفين*: "إننى عصبى للغاية هذا الأسبوع. والدة زوجتى سوف تقيم معنا ثلاثة أشهر، و"جيم" و"بيتر" فى نزاعات مستمرة. إننى أعرف أنهم سوف يظهرون أسوأ ما لديهم، ما الذى يمكننى عمله حتى لا أجن؟".

أ) "أى أنــك تخشى بشدة الأشهر القليلــة التالية، وتتساءل كيف ستعتنى بنفسك؟".

ب) "من المفيد بالنسبة للأطفال المكوث بصحبة جدتهم".

ج) "متى كانت آخر مرة أتت فيها والدة زوجتك لتمكث معك؟".

د) "إننى متأكد أنك ستكون بخير وأنك سوف تسعد بصحبة والدة زوجتك، سوف يكون ذلك مفيدًا للأولاد أيضًا".

هـ) "يجب أن تتكلم مع الأولاد قبل أن تأتى جدتهم وتتأكد من أنهم سوف يحسنون التصرف".

٦ *بيتر*: "يساورنى إحساس غريب، عندما يحدث لى أى شىء طيب لا يمكننى أن أصدقه. وأتصرف وكأن شيئًا لم يحدث. إن ذلك يقلقنى، لقد وددت أن أصطحب "سارة" للعشاء. وعندما قالت إنها موافقة، كنت حائرًا وأفسدت الليلة بالكامل".

أ) "عندما تقع لنا الأمور الطيبة يصعب علينا تصديقها".

ب) "لعلك تشعر بأنك لا تستحق أى شىء طيب مما يجعلك تشعر بالذنب".

ج) "حسنًا، لا ينبغى أن تقلق بشأن ذلك؟".

د) "يجب أن تنضج وأن تكون أكثر واقعية فى تعاملك مع النساء. قد تكون زوجتك فى لهفة على الخروج معك".

هـ) "هل ترتبط مشاعرك تلك بأمر حدث فى الماضى؟ متى بدأ شعورك بذلك؟".

٧ *فيليب*: "إذا تكرر مشهد انفجار كل صباح لمعرفة ما سوف يلبسه هؤلاء الأطفال فسوف أضربهم. فلتساعدينى إذن!".

أ) "كم مرة تكرر هذا المشهد؟".

ب) "لقد تراكم الغضب بداخلك وتخشى أن تطيح فيهم بالضرب ذات يوم".

ج) "عظيم أن يتحمس الأطفال لارتداء ملابس أنيقة، يجب أن تكون سعيدًا".

د) "أوه، دعك من ذلك! إنك تعرف أنك تحب هؤلاء الأطفال وأنهم سوف يكبرون على تلك الأمور".

هـ) "إنك غاضب، لأنك لم يُسمح لك يومًا بأن تختار ملابسك عندما كنت صغيرًا".

٨ *ماريا*: "إننى متحمسة للغاية! سوف أعود لأستراليا فى إجازة رأس العام وسوف تتجمع الأسرة فى ليلة رأس السنة".

أ) "مسكينة، من المؤكد أنك كنتِ تشعرين بالوحدة هنا دون أقاربك".

ب) "هل رأس السنة من الأيام المهمة فى ثقافتكم؟".

ج) "من العظيم أن تعودى لأستراليا فى هذا الوقت حتى تتمكنى من رؤية جميع أقاربك".

د) "إنـك تريدين أن تكونى مـع أسرتك لأنك لم تتعودى بعد على الانفصال عن المنزل".

هـ) "لا يجب أن تتحمسى كل هذا الحماس، لأن ذلك قد يسبب لكى الإحباط بسهولة".

٩ *آلان*: "إننى مصمم أن أنجح. إننى لا أخشى العمل الجاد أو أن أتلقى بعض الصدمات. إننى لست ضد التسلق على أكتاف البعض لأصل لما أصبو إليه، إننى أريد أن أحقق ذاتى، حيث إننى لا أرضى بالعمل فى وظيفة عادية".

أ) "أعتقد أن ذلك يرجع لأنك من طبقة عاملة كادحة ولشعورك بأنك يجب أن تواصل العمل وأن تبلى بلاءً حسنًا".

ب) "فكرتك صائبة. لا يمكنك أن تخاطر بحياتك المهنية وأنت تتلكأ هنا وهناك".

ج) "إنك إنسان طموح للغاية مستعد للقيام بما ينبغى عمله حتى تنجح".

د) "ما الذى تفترض أنه يجعلك مصممًا لهذه الدرجة".

هـ) "يمكننى أن أساعدك ببعض الاختبارات حتى تكتشف أى المهارات أقوى لديك، إلا أن وجود هذه الرغبة القوية لديك يجعلك تنجح فى أى عمل تقوم به".

١٠ *روزى*: "لا يمكننى البقاء. فالبيت يعم بالفوضى، كما أن زوجى لديه الكثير من الأعباء التى تثقل كاهله. ماذا سوف أفعل فى الإجازات؟ ساعدينى! هل تعرفين من أين لى بجليسة أطفال؟ يجب أن يكون هناك وقت يخصنى وحدى".

أ) "يجب أن تولى اهتمامات زوجك وأولادك الأولوية فى هذا الوقت. فزوجك لن يتحمل مثل هذا العبء".

ب) "لا عليك، فالإجازات لا تستمر لوقت طويل للغاية وأنا متأكدة أن زوجك سيكون على ما يرام قريبًا".

ج) "ما الذى تريدين القيام به فى وقتك الخاص خلال الإجازات؟".

د) "لعلك تشعرين بذلك؛ لأنك دائمًا ما كنت تخصصين وقتًا لنفسك وتتخيلين الحياة يجب أن تكون ممهدة بالورد".

هـ) "تبدين مضغوطة بالفعل، والجميع يحتاج إليك الآن ولا يبدو أن هناك وقتًا لنفسك".

١١ *كيلى*: "إننا نعيش هنا منذ أعوام حيث نشأت فى هذا المكان، ولكنك لم تعرف ذلك وليس لدينا أى أصدقاء؛ لأن أغلب الناس لا تطيق الأطفال وأظن أن زيارة الآخرين ومعك خمسة أطفال أمر صعب. على أى حال، لست فى حاجة لأن أرى أحدًا. إننى مشغول للغاية".

أ) "كم مرة تزور جيرانك؟".

ب) "إنك تشعر بالوحدة ولا تهتم سوى بالماضى".

ج) "قد لا يكون لديك أصدقاء؛ لأنك لم تبذل أى جهد لتتعرف على جيرانك".

د) "حسنًا، لا يمكن أن تتوقع أن تجد وقتًا للمحادثات الاجتماعية مع عائلة كبيرة كتلك العائلات".

هـ) "إننى متأكد أن الناس تحبك وأنها لا تكره الأطفال كما تعتقد".

١٢ *دوج*: "إن هذا الطفل لا يمكث ساكنًا دقيقة واحدة. من المستحيل بالنسبة لى أن أقص له شعره. لقد جربت معه جميع الطرق دون جدوى، ما الذى يمكننى عمله؟".

أ) "يجب أن تحاول أن تكون أكثر حسمًا معه وأن تصر على أن يحسن التصرف".

ب) "إنه أصغر فرد فى العائلة واعتاد على القيام بما يريد".

ج) "هل أخبرت أبويه؟".

د) "لا تقلق، سوف يهدأ عما قريب".

هـ) "كم أزعجك هذا الطفل، إنه يضايقك ولا تعرف ماذا تفعل معه بعد ذلك".

١٣ *ساندى*: "باعتبارى طالبة، يتوقعون منى أن أقوم بما يمليه على الآخرون وألا أزعج أحدًا وأن أفعل وأقول الأمور المعتادة منذ قديم الأزل".

أ) "إنك تعانين من أصحاب السلطة ولا تحبين أن يملى عليك الآخرون ما تقومين به".

ب) "لا عليكِ. عندما تتخرجين يمكنك القيام بالأمور بطريقتك الخاصة".

ج) "يجب أن تتذكرى أن مدرسيك ذوو خبرة وأن مهمتهم تعليمك ما يجب عليك القيام به".

د) "إنك تشعرين بأن بوسعك القيام بأى شىء جديد وهذا محبط حقًّا".

هـ) "حسنًا، ألا تعتقدين أنهم يعرفون كيف يجب أن تسير الأمور بما أنهم شغلوا تلك الوظائف طوال كل ذلك الوقت؟".

١٤ **كين**: "لا أجد محفظتى. أعتقد أننى تركتها فى السيارة عندما كنت أوقفها خارج المنزل ولكنها ليست هناك الآن. أوه، كيف فعلت هذا؟ لقد سحبت للتو ٣٠٠ دولار من ماكينة الصرف الآلى. كما أن بطاقات ائتمانى كلها كانت فى المحفظة".

أ) "يا للمصيبة! ربما لم تفقدها حقًّا".

ب) "عليك أن تعرف الآن أنه يجب أن تحرص على كل حاجياتك وألا تثق فى أى شخص".

ج) "أمر مثير للغضب! إنك مذعور من احتمال خسارتك للكثير".

د) "كم من الوقت تركت سيارتك هناك؟".

هـ) "أنت دائمًا تثق فى الآخرين أكثر من اللازم".

١٥ *مـارى*: "إن أمــى مريضة، وترك أبى المنزل وأنجبت أختى طفلاً آخــر. وأنــا أرعاهم جميعًــا بالإضافة لرعايتــى لأختى الصغيرة وليســ لدىَّ وقت لأن أقوم بالعمل الإضافى. إننى أخشى للغاية أن أخسر وظيفتى".

أ) "لقد كنت مشغولة برعاية أسرتك إلى الحد الذى جعلك تتخلين عن التزاماتك وأصبحت قلقة الآن".

ب) "ما مقدار العمل المتأخر عليك؟".

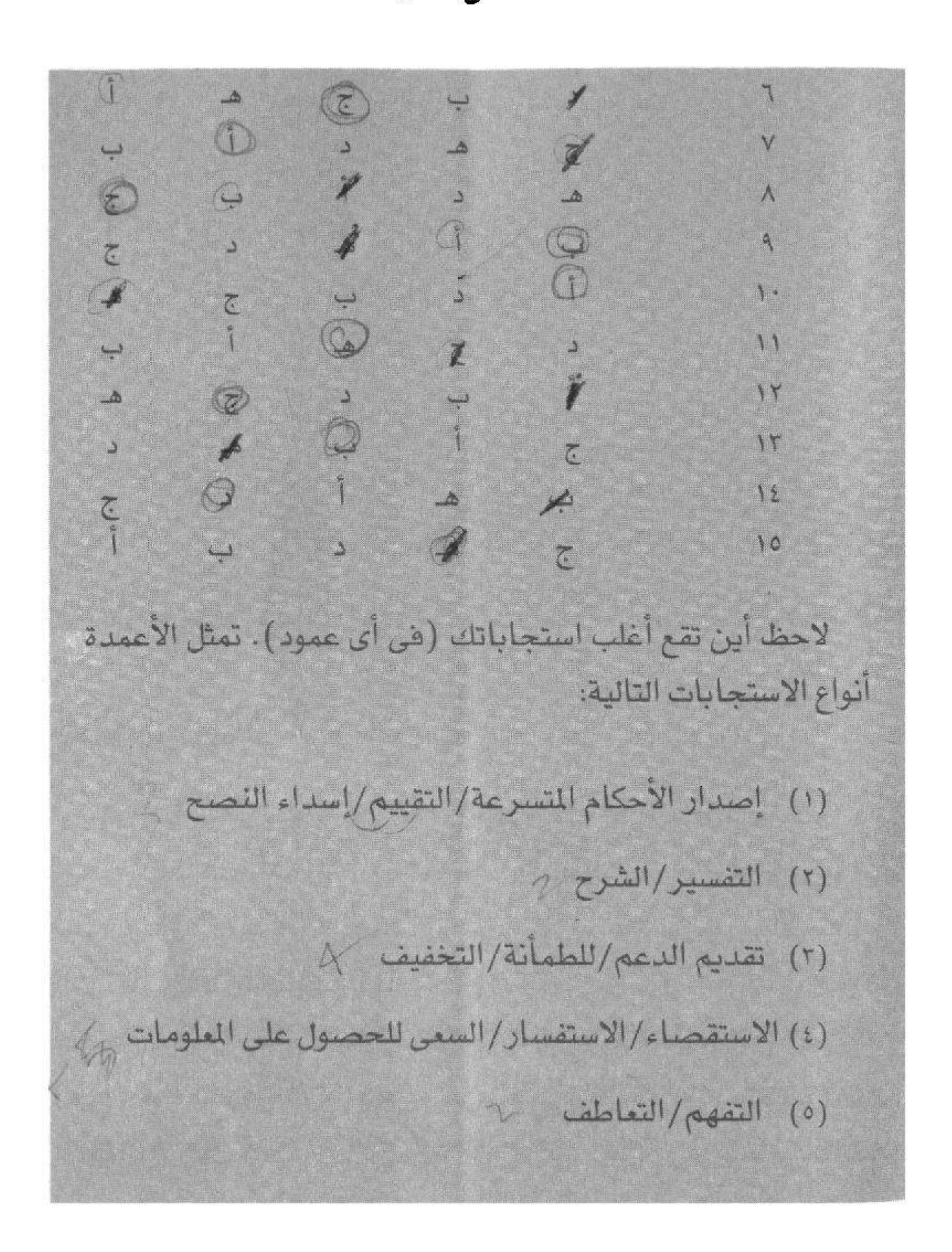
ج) "من الصحيح والمناسب أن تضعى عائلتك فى المنزلة الأولى. فالعمل يمكن تعويضه".

د) "إننى متأكد أنك ستنجزين ما ترغبين فى القيام به، فالأمر ليس بهذا السوء".

هـ) "لن تضيعى عليك الكثير من العمل إذا ما رتبت نفسك أولاً".

الآن انقل إجاباتك فى الجدول التالى، وحدد استجابتك بعد ذلك. اجمع الدوائر التى اخترتها فى كل عمود.

رقم السؤال	الإجابة (١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
١	ب	د	ج	أ	هـ
٢	ج	أ	ب	هـ	د
٣	أ	ج	هـ	د	ب
٤	د	هـ	أ	ب	ج
٥	هـ	ب	د	ج	أ



٦	د	ب	ج	هـ	أ
٧	ج	هـ	د	أ	ب
٨	هـ	د	أ	ب	ج
٩	ب	أ	هـ	د	ج
١٠	أ	د	ب	ج	هـ
١١	د	ج	هـ	أ	ب
١٢	أ	ب	د	ج	هـ
١٣	ج	أ	ب	هـ	د
١٤	ب	هـ	أ	د	ج
١٥	ج	هـ	د	ب	أ

لاحظ أين تقع أغلب استجاباتك (فى أى عمود). تمثل الأعمدة أنواع الاستجابات التالية:

(١) إصدار الأحكام المتسرعة/التقييم/إسداء النصح

(٢) التفسير/الشرح

(٣) تقديم الدعم/للطمأنة/التخفيف

(٤) الاستقصاء/الاستفسار/السعى للحصول على المعلومات

(٥) التفهم/التعاطف

هل وجدت أنك تستخدم نوعًا معينًا أكثر من الأنواع الأخرى؟ هل أدهشك ذلك؟ هل نوع استجابتك على التدريب يناسب الطريقة التى كنت تعتقد أنك تستخدمها أو الطريقة التى ترغب فى اتباعها – أى رؤيتك لذاتك وقيمك ونواياك؟ هل حددت ماهية نوع الاستجابة التى تستخدمها؟

هل اخترت الاستجابة وفقًا لما تقوله بالفعل فى الأحوال العادية، أم اخترت الاستجابة وفقًا لما تعتقد أنه الأمر الواجب الصحيح؟ أيًا كان ما قمت به فلعلك تود الرجوع والمحاولة بطريقة أخرى، هل سيختلف الأمر ؟

خمسة أنواع شائعة للاستجابة

أوضح "ديفيد جونسون" فى أواخر السبعينات أن الطبيب النفسى "كارل روجرز" قد حدد خمسة أنواع شائعة للاستجابات والتى تم ذكرها فيما سبق، ويرى "روجرز" أن هذه الأساليب تمثل ٨٠٪ من جميع الاستجابات التى تجرى عند الحديث وجهًا لوجه. وقد وجد "روجرز" أنه إذا ما استخدم شخص نوعًا واحدًا بنسبة ٤٠٪ ، فإن الآخرين عندئذ يرونه منتميًا لهذا النوع من الاستجابة *على الدوام*. على سبيل المثال، عندما يستجيب شخص ما بنسبة ٤٠٪ بإصدار الأحكام، فإن ذلك يعنى أن يوصف بالشخص المتسرع فى الحُكم على الآخرين وعلى الأمور.

وقد وجد "روجرز" أيضًا أن الأشخاص فى جميع المواقف، سواء رجال الأعمال أو ربات البيوت فى الحفلات أو فى أى مكان كثيرًا ما يميلون لإصدار الأحكام، أما ثانى أكثر الأنواع المستخدمة فهو التفسير يليه النوع الذى يقدم

الدعم، ثم الاستقصاء، أما أسلوب التفهم فهو الأقل استخدامًا.

إن بعض الأنواع أكثر نفعًا من الأخرى، وذلك حسب الموقف وحسب نواياك. فإذا كانت أغلب استجاباتك هى إصدار الأحكام، فكر فيما إذا كان الأفراد يخشون الوثوق فيك والتحدث معك خوفًا من أن تصدر عليهم أحكامك المتسرعة. أما إذا كنت تتبع طريقة الاستقصاء، فإنه يمكنك أن تسأل أصدقاءك عما إذا كنت تسبب لهم ضغوطًا بأسئلتك. هل يشعرون بأنك تقوم باستجوابهم؟ إذا كنت تعتقد أن سؤالك لهم قد يمثل مزيدًا من الاستقصاء، فمن الممكن أن تطلب معلومات بطريقة تكشف بها عن نواياك بدلاً من البحث والاستقصاء كأن تقول: "إننى أتعجب إذا ..." أو "إننى مهتم بمعرفة ما إذا كنت ...".

فيما يلى نعرض موجزًا عن النوايا التى تكمن وراء الأنواع الخمسة للاستجابات وبعض نتائجها المحتملة. لاحظ أنه ليس من الغريب أن تكون لاستجابة واحدة أكثر من نية، ومن ثم أن يكون هناك خليط من هذه الأنواع.

(١) إصدار الأحكام المتسرعة / التقييم / إسداء النصح

"أعتقد أنك يجب أن ...".

النوايا: إصدار حكم عن حُسن/سوء/صحة/خطأ موقف ما، فضلاً عن إخبار الطرف الآخر بما ينبغى أو لا ينبغى عليه القيام به. وأن تضع الأمور فى نصابها الصحيح.

النتائج المحتملة: قد يخلق جوًا من عدم الثقة، وقد يكون مفيدًا عندما يتم طلب الحكم على الأمور. كما أن هذا الأسلوب يضع صاحب الاستجابة فى منزلة أعلى من منزلة المتحدث وكأنه صاحب سلطة. وهذا الأسلوب يقول للمتحدث: "إننى أعرف عن موقفك أكثر مما تعرف وإليك ما ينبغى عليك القيام به"، كما أن هذا الأسلوب قد يجعل المتلقى يتخذ موقفًا دفاعيًا مما يؤدى لمقاومته وإثارة غضبه أو الدخول فى جدل معه، ويركز الانتباه على

المتلقــى بدلاً من المتحدث. إن التعبير عن بعض المشاعر لا بأس به، ولكن لا يجب التعبير عن كل المشاعر، فهذا من شأنه أن يحد من عملية التواصل.

(٢) التفسير/ الشرح

"إنك قد قمت بذلك لأن ..".

النوايـا: يستخــدم لشرح الأسبــاب أو الدوافع، وللإخبار عــن المعنى وتعليم الطرف الآخر.

النتائــج المحتملــة: تضع صاحب الاستجابة فى منزلة أعلى من منزلة المتحدث وكأنــه أكــثر حكمــة أو أكــثر ذكاءً ومعرفة. وهو يــدلى بمعلومــات أو رؤيته الخاصــة إلا أنه نــادرًا ما يحدث هذا أى تغيير. وهذا الأسلوب يقوم بتحليل مجرى الحديث وعدم التركيز على المشاعر. وهو ينقل التركيز من المتحدث لصاحب الاستجابة.و قد يجدى هذا الأسلوب نفعًا، ولكن ليس على الدوام.

(٣) تقديم الدعم / الطمأنة / التخفيف

"لا عليك/لا تبالِ ..".

النوايـا: يستخــدم للتأكيد والحد من فرط المشاعــر وتهدئة الأوضاع وتجنب حدة المشاعر.

النتائــج المحتملة: تجعل المتحدث يشعر بأمان أكثر وأنه ليس وحيدًا، إلا أنه قد يترك المتحدث يشعر بأنه غير مفهوم. وهذا الأسلوب يحد من المشاعر وقد يشــير إلى أن المشاعر مؤقتة، وقد يشجع هذا الأسلوب على تجنب المشاعر، كما أنه قد يعطى المتحدث إحساسًا زائفًا بالأمان ويقلل من الجهود المبذولة فى إحداث تغيير، وينقل هذا الأسلوب التركيز من المتحدث للمتلقى.

(٤) الاستقصاء / الاستفسار / السعي للحصول على المعلومات

" متى قمت بـ ...؟" .

النوايا: السعى وراء معلومات أكبر، وإخبار المتحدث بما هو صحيح أو الأمور التى يجدر التحدث عنها.

النتائج المحتملة: يعطى هذا الأسلوب معلومات أكثر لصاحب الاستجابة، كما أنه يفتح مجالات أوسع أمام المتحدث ويؤدى للتوضيح. وهو يبتعد بالحديث عن التجربة المباشرة والراهنة. قد يجعل هذا الأسلوب كلا الطرفين يشعر بالأمان، كما أنه يحلل الحديث وينقله من المشاعر للحقائق، وينقل هذا الأسلوب التركيز عما يرغب المتحدث فى قوله لما يرغب المستمع فى معرفته كما أن هذا النوع قد يقيد المناقشة ويجعل المتحدث يلتزم الصمت.

(٥) التفهم / التعاطف

" يبدو أنك ...!" .

النوايا: يستخدم للتأكد من فهم صاحب الاستجابة لما يقال بشكل صحيح، كما أنه يوضح ما تم قوله، فضلاً عن الاقتراب من خبرة المتحدث الحالية. وأيضًا للتعبير عن الفهم والاهتمام والتعاطف.

النتائج المحتملة: يشجع المتحدث على الاستمرار فى استكشاف المشاعر والأفكار، وأيضًا التعبير عن تقبل المتحدث والانتباه له. كما يظهر الاحترام للمتحدث ويشعر بأنه مفهوم وأنه ليس وحيدًا وأنه أكثر تقبلاً لذاته، فضلاً عن شعوره بأنه أكثر وعيًا بقيمته وأنه حر فى التصرف بالشكل المناسب وقت الحاجة.

ليس من الضرورى اتباع أسلوب معين طوال الوقت، سواء أكان هذا الأسلوب جيدًا أم سيئًا، فكل أسلوب من هذه الأساليب له نوايا مختلفة كما أن لكل منها نتائج مختلفة على مجرى الحديث. كما

أن لكـــل منهـــا دورًا وفقًا للمـــواقـــف المتباينـــة. ومن خـــلال خبرتك بتأثير الآخريـــن عليـــك، مـــن المرجح أن تكـــون لديك بعضـــ الأفكار عـــن ملاءمة استخدام كل استجابة فى الموقف المناسب. وأغلب الناس لا يحبون الكشف عن مشاعرهم الداخلية أمام من يسرعون بإصدار الأحكام، كما أننا نهدأ ونلتـــزم الصمت عندما يسأل الطرف الآخر العديد من الأسئلة، وفى بعض الأوقـــات، يحتاج الفرد للدعم والراحة، غـــير أن الإفراط فى تقديم الدعم والتعاطف قد لا يعزز من الوعى بالذات ولا يساعد الفرد فى القيام بالأمور اللازم القيـــام بها. فأغلبنا يتوق لتحقيق النجـــاح والشعور باحترام وتفهم الآخرين له.

لاحـــظ أن الأنواع الأربعة الأولى تضع مسافة بين الأفراد. كما أنها تميل لنقـــل المحادثة من المشاعر الراهنـــة إلى أخرى أبعد أكـــثر تجريدًا وذكاءً. ويعـــد ذلك جيـــدًا إذا كنت ترغب فى الحفاظ علـــى المسافات، أما إذا كنت تسعـــى لقرب وفهم أكـــبر، أو لتقـــديم المساعدة، فقد تحتـــاج للتدريب على استجابة أكثر تعاطفًا.

وكطبيـــب نفســـى، وجـــد "روجـــرز" أن الدقائـــق التى يكـــون المترددون عليـــه مستعدين فيها لإحداث تغيير أو القيام بـــه بالفعل، هى الدقائق التى يتحدث فيها المريض والطبيب على مستوى شخصى عميق كبشر، لا عندما يستخدم "روجرز" جملاً تتضمن الأمر أو الاستفسار أو التفكير. ويعد هذا الاكتشاف من الاكتشافات المهمة فى تطور حركة علم النفس البشرى.

قـــد يكـــون من المفيد التفكـــير فى ذلك فيمـــا يتعلـــق باستجابة الخبراء للمترددين عليهـــم أو لمرضاهم. على سبيل المثال، عادة ما يشعر المدرسون برغبـــة فى نصـــح الآباء بمـــا يجب عليهـــم القيام بـــه مع أطفالهـــم بسبب إحساسهـــم بمسئوليتهـــم باعتبارهـــم "خـــبراء"، فكر فى تأثـــير ذلك على الآباء وعلـــى إحساسهم بقيمتهم الشخصية وقيامهـــم بمهامهم على أكمل

وجه وعلى استعدادهم للتعبير عن مشاعرهم للمدرسين، وأيضًا التصريح بمخاوفهم، وقد يرغب الآباء فى معلومات حقيقية أو اقتراحات من جانب المدرسين. ولذلك آثار إيجابية على التفكير فى اتجاهات أخرى واتخاذ قرارات جديدة، لكن الأمر هنا يختلف عن إملاء ما يجب القيام به على الآباء، وما لا يجب عليهم القيام به.

بالمثل، إذا وثق صديق فيك وأطلعك على بعض تفاصيل حياته، لا يجب أن تكون لديك حلول جاهزة لمشكلته أو إخباره بما يجب عليه القيام به حتى تساعده. فمجرد إحساسه أنه مفهوم من جانبك يساعده ويقويه أيضًا.



إن أغلبنا يجيد النوع الأول من الاستجابات، فالعديد من الأفراد يستخدمون هذا الأسلوب كثيرًا بمنتهى السهولة. لذلك ليست هناك حاجة للتدريب عليه. وقد يكون التحدى الأكبر بالنسبة لك هو استجابة التفهم خاصة إذا ما بدا موقف الطرف الآخر سلبيًّا أو غير ملائم أو هدامًا. والعديد منا يحتاج للتدريب على إبداء التعاطف فى استجاباتنا وأيضًا

التفهـم، لا لإعطاء المشورة وإنما لتعزيز الرصيد العاطفى الخاص بك لدى الآخرين.

إن التدريـب التالى يقـدم لك بعض التدريبات التـى تساعدك فى هذا المجال:

تدريب: *الوعى بأنواع الاستجابة*

على مـدار الأسابيـع القليلـة القادمة، انتبـه للطرق التـى تستجيب بهـا للآخرين وطـرق استجابـة أصدقائك أيضًا فـى مواقف الحياة اليوميـة. حـاول أن تميز بين أنـواع الاستجابات المختلفـة وأن تلحظ نتائجهـا ويكون لها ثمارها الوفيرة على الحديث وعلى مشاعرك. قد يكشف ذلك لك الكثير، ويكون له ثماره الوفيرة.

تدريب: *الاستجابة التعاطفية*

عندما تستجيب للأفراد فى الحياة اليومية، تدرب على عدم إصدار الأحكام المتسرعة عليهم أو إسداء النصح لهم، وألا تقدم لهم الدعم أو التفسير أو استقصاء مزيد من المعلومات. سوف يمثل ذلك تحديًا بالنسبة لك إذا ما كانت هذه هى أساليبك المعتادة. تدرب على الاستماع لمشاعر الآخرين وتحديد ما تعتقد أنهم عليه بداخلك ومن خلال الكلمات التى تستخدمها. حاول أن تكون محددًا ودقيقًا قدر استطاعتك من خلال الكلمات التى تستخدمها.

تدريب: الكلمات التى تعبر عن المشاعر

وسع نطاق ما تستخدمه من ألفاظ بالنسبة للكلمات والعبارات التى تعبر عن المشاعر، وذلك من خلال عمل قائمة لطرق مختلفة للتعبير عن مشاعرك. لا تخش استخدام الكلمات أو العبارات الدارجة. أضف مزيدًا من هذه الكلمات كلما طرأت على ذهنك. قد تلاحظ أن الانطباع الأول لكلمة "غضب" - على سبيل المثال - قد تتغير لكلمة أكثر دقة مثل "ضجر"، وفيما يلى بعض الأمثلة:

الغضب	الخوف	الفرح
متضايق	وَجِل	مبتهج
ملول	مرعوب	نشيط
ساخط	متوتر	سعيد
حانق	مضطرب	فرحان
ثائر	مهتاج	مَرِح
ممتعض	عصبى	فى قمة سعادته
ضجر	قلق	منتشٍ
مجنون	متبرم	متهلل
مهلك	خائف	مبتهج
مهتاج	مذعور	طائر من السعادة
حقود	مرتاع	مسرور

قيمة الاستماع الفعال

يكون الإنسان محظوظًا إذا ما وجد من يفهمه فعلاً ويستمع له فيعبر له عن فرحة وسعادته أو يشكو له مشكلته. ويمكن أن يغير ذلك نظرتنا لأنفسنا وللعالم المحيط. فالاستماع الفعال قد يكون قوة لا يستهان بها.

وكما سبق وقلنا، فالأمر يتعدى مجرد الاستماع الذى تقوم به الأعضاء الفسيولوجية للجسم؛ حيث تتلقى الأذن ذبذبات وأصواتًا مسموعة وتنقلها للمخ كى يتعامل معها. ويتضمن الاستماع عمليات فسيولوجية معقدة من تشفير وفك للشفرة وفهم المعنى وأهمية الخبرة المحسوسة. وقد يكون هناك مجرد سمع دون أن يحدث استماع فعلى، كما نعرف جميعًا. فمن المؤكد أنك مررت بتجربة قلت فيها: "إنك لا تستمع لى ..." فيرد الطرف الآخر: "نعم لقد قلت..." ويكرر الكلمات التى استخدمتها ولكنك تدرك بعد ذلك أنه على الرغم من استماعه لكلماتك، فإنه لم يفهم المعنى الذى كنت تحاول أن تنقله له. وما يتطلب عمله من أجل أن تستمع استماعًا فعالاً كل من الموقف ونواياك ومهاراتك الخاصة.



قد ترغب فى تعلم الاستماع بطرق تعزز أواصر علاقاتك بالآخرين، سواء أكانت هذه العلاقات علاقات شخصية حميمة أو علاقات عمل أو علاقات عابرة، فقد ترغب فى أن تكون شخصًا يستمتع الآخرون بصحبته ومشاطرته أفراحهم وأحزانهم ومخاوفهم ونجاحاتهم وإخفاقاتهم وجميع مشاعرهم الإنسانية. وقد تحتاج لأن تتعلم كيفية الاستجابة لصديق استجابة تعينه وتدعمه أو لزميل فى العمل يعانى من التوتر أو القلق أو الإحباط. وقد ساعدنا تقديم المشورة وتدريب الآخرين على الإيمان بأن كل إنسان خبير فى حياته الخاصة، وأن إسداء النصح عادة ما لا يجدى نفعًا، فمن المهم أن تتذكر أنه ليس فى إمكانك حل مشكلات الآخرين. حتى إذا كنت تعتقد أنك تعرف ما يناسب شخصًا ما، يبقى عليه حل الموقف بنفسه واستكشافه ومعرفة طبائعه الشخصية واتخاذ قراره بما يجب عليه عمله، فالاستماع بطريقة تساعد أحد الأشخاص على توضيح مشاعره وحل مشكلاته تفيد كلا الطرفين لحد بعيد.

فكر فيما ترغب فى تحقيقه من خلال الاستماع بشكل أفضل

من المهم أن تكون واضحًا بشأن من هو صاحب المشكلة والمسئول عنها وإلا ستقع فى فخ تحمل العديد من المسئوليات ولعب دور المنقذ، ومن شأن ذلك أن يضر بكلا الطرفين. فمن شأن هذا أن يقلل من إحساس صاحب المشكلة بكفاءته وفعاليته الشخصية، ويزيد من درجة اتكاله واعتماده على الآخرين، وينقل مسئولية اتخاذ القرار من موضعها الصحيح إلى الموضع الخطأ. ويجب أن يتعلم الناس تحمل مسئولية قراراتهم، بحيث يتخذونها بأنفسهم، ومن ثم يجب أن تتضح حدود كل إنسان ومسئولياته الشخصية.

إن الأمرين الأساسيين اللذين يحددان ما إذا كنت مستمعًا فعالاً أم لا هما توجهاتك *نفسيًّا وعقليًّا* ومهاراتك.

فالتوجه الذى تتبناه نحو شخص ما هو أهم عامل فى مساعدتك إياه. ويمكنك أن تتعلم جميع مهارات الاستجابة الموجودة فى العالم، ولكن قلبك إذا لم يكن فى موضعه الصحيح، فلن تجدى هذه المهارات نفعًا.

إذا مـا عكسـت مهاراتـك موقفًا يتسـم بالقبول والاحـترام والاهتمام والرغبـة فـى تقـديم المساعـدة للآخريـن، فسـوف تفيدهم فعـلاً ، فهذه التوجهـات الإيجابيـة تساعـدك على معرفـة مشكلات الآخريـن وتوضيح مشاعرهم وفهمهم واتخاذ القرارات.

إن مهارات الاستماع التى يستخدمها أفراد لا يبدون اهتمامًا بالآخرين ويقومون بإصدار الأحكام عليهم ولا يحترمون الفردية ولا الاستقلال الذاتى أو من لديهم توجهات زائفة أو سلبية، أو من ينتوون استخدام الآخرين والسيطرة عليهم، لا تساعد الآخرين بأى شكل. فهؤلاء الأشخاص مزيفون ومتكلفون ولا يُشعِرون الطرف الآخر بالراحة، بل ويتركونه حائرًا مشوشًا. السؤال الأهم هو ما إذا كان الشخص الذى تستمع له وتستجيب له يشعر بأنه مفهوم من جانبك أم لا، إذا لم تكن متأكدًا، فقد يكون من الممكن سؤاله بشكل مباشر.

كيف اكتسبت نوع الاستماع الذى تستخدمه؟

أنت ترغب أن تصبح مصدرًا بنَّاءً للآخرين، وقد بدأت تكتشف أهمية كونك مستمعًا متفهمًا. من الممكن أن يزداد وعيك بمعرفة أن أسلوب استماعك واستجابتك المعتادة قد لا يفيد الآخرين بشكل إيجابى كما هو الحال مع العديد من الناس. ومن المهم أن تكون صريحًا فى تقييمك لذاتك حتى إذا كان الأمر مزعجًا بعض الشىء. تذكر أنه فى إمكانك تحسين مهارات الاستماع الخاصة بك. فكر للحظة كيف أصبحت الشخص الذى أنت عليه. فكر فيما تعلمته حول الاستماع وكيف تلقيته وأنت طفل صغير.



تشرح "مادلين بيرلى ألين" فى كتابها *Listening: The Forgotten Skill* كيف أن لطريقة استماع الكبار للأطفال تأثيرًا كبيرًا على رؤيتهم لأنفسهم وطريقة استماعهم للآخرين، فمن المرجح أن أكثر طرق تعلم الاستماع الفعال هى الشعور بأنه يتم الاستماع لك بطريقة متفهمة من قبل أشخاص مهمين فى حياتك. فإذا ما استمع الآباء والمعلمون للأطفال بهذه الطريقة، فسوف يصبح للطفل نموذج جيد، بالإضافة لتحسين طريقة استجابته، ليس هذا فحسب وإنما ينمو لديه إحساس بذاته واحترامه لها، والشعور بأن الآخرين يقدرونه ويتقبلونه ويحترمونه فضلاً عن رضاه عن نفسه.

أما إذا قاطعنا الطفل أثناء حديثه أو بدا الغضب علينا أو سخرنا من مشاعره أو لم نلتفت له، فإننا ننقل له الشعور بأن ما يقوله تافه وغير مهم بل وغبى وأنه هو أيضًا بالتالى غبى أو غير مهم. وإذا ما كان هذا الأسلوب هو الأسلوب المعتاد معهم، فقد يستمر ذلك الأثر السلبى على الطفل معه حتى يكبر. فالأفراد الذين يكبرون وهم يشعرون بعدم أهميتهم أو بالتوتر

أو يحملون القلق من عدم تقبلهم، عادة ما تكون لديهم مشكلة فى التركيز على ما يقال؛ لأنهم ينشغلون بأنفسهم بدرجة أكبر.

ويسهل تقبل واحترام الآخرين عندما يتقبل الفرد نفسه ويحترمها، أما إذا كنت تعانى من عدم احترام ذاتك، فلا يجب أن تستسلم لليأس. فتعلمك مهارات الاستماع الجيد تحسن علاقاتك مع الآخرين مما يؤدى بدوره لتعزيز احترامك لذاتك وتقديرك لها.

تقدير الذات هو مفتاح الاستماع الفعال

لسوء الحظ، يتلقى العديد من الأطفال الكثير من التعليم السلبى. فقد أثبتت التجارب الحية أن العديد من التعليقات التى تقال للأطفال من قبل آبائهم تنطوى على توجيه أوامر وتأنيب:

- "اسكت واستمع لى".
- "كن هادئًا".
- "افتح أذنيك".
- "استمع لأمك".
- "قم بما تؤمر به".
- "توقف عن ذلك".

فليس بالمستغرب أن الأطفال يتعلمون عدم الاهتمام أو الإنصات إذا لم يكن ما يستمعون له يرضيهم أو يحط من شأنهم أو لا ينطوى على أى تحفيز لهم. وقد يصبح الاستماع مرتبطًا بالنسبة لهم بمشاعر سلبية مثل عدم الراحة أو الغضب، وقد يقرر الطفل أنه من الأفضل عدم الاستماع إذا ما كان يستمع لأشياء لا يرغب فى الاستماع لها.

تدريب: خبراتك المبكرة

كيف كان كل من أبويك يستمع لك عندما كنت صغيرًا؟ أجب عن الأسئلة التالية بـ نادرًا/أحيانًا/غالبًا:

	الأم	الأب
يستمع بانتباه تام	________	________
يستجوبك	________	________
يستمع بانتباه غير كامل	________	________
يستمع على مضض، يبدو ضجرًا	________	________
يظهر اهتمامًا قليلا	________	________
يقاطعك	________	________
مشغول، يقول "إمم"	________	________
يعطيك محاضرات	________	________
يقول لك إنك ثرثار	________	________
يتحدث لك دون انقطاع	________	________

كيف كنت تستجيب:

• لوالدتك؟	________	________
• لوالدك؟	________	________

ما الذى قلته لنفسك:

• عن والدتك؟	________	________
• عن والدك؟	________	________

كيف كنت تشعر تجاه نفسك كاستجابة:

• لوالدتك؟	________	________
• لوالدك؟	________	________

كيف أثر ذلك على أسلوبك الراهن فى الاستماع؟

يمكن تغيير صياغة هذه الرسائل بطريقة أكثر إيجابية، إذا قمت بذلك، ما الفارق الذى يمكن أن يحدثه ذلك على أفكارك تجاه نفسك وشعورك تجاهها؟ ضع قائمة بأكبر عدد من الأفكار يمكنك التوصل إليه وفيما يلى نعرض بعض الأفكار:

- "سوف أستمع لما يجب أن تقول بمجرد أن أنتهى".
- "إننى شغوف لأن أعرف ما يمثله ذلك لك".
- "أخبرنى بذلك".
- "أريد أن أفهم كيف كنت تشعر من جانبك فى هذه القصة".

تعلم المهارات

لقد تعرفنا الآن على التوجهات النفسية الضرورية للاستماع الجيد وبعض الطرق التى يجب أن نتعلمها كى نحسن الاستماع، ولننتقل الآن لعملية التعلم.

إن تعلم مهارة معقدة جديدة سواء أكانت الاستماع الفعال أم قيادة دراجة أم العزف على الكمان أم التزلج على الجليد ليس بالأمر السهل. كما أن تحسين مهارة لديك - خاصة إذا ما كان ذلك يتطلب تغيير عادات قديمة - أصعب من ذلك. وقد تسهل عملية التعلم إذا ما تم تقسيم المهارة إلى خطوات أصغر.

لقد اخترنا جمع مهارات الاستماع الفعال فى ثلاث مجموعات (مأخوذ عن وصف "روبرت بولتون" فى كتابه *People Skills*):

مهارات الانتباه (الاستعداد)

- إظهار حضورك
- إيجاد مكان مناسب
- الاهتمام بالاحتياجات الملحة
- التواصل البصرى
- وضع التنبه واليقظة
- الحركة المناسبة
- تجنب كل ما يشتت الذهن
- الانتباه النفسى

مهارات التشجيع (فتح الباب)

- المتابعة
- الدعوات
- تجنب العوائق
- الحد الأدنى من التشجيعات
- طرح أسئلة تفتح باب الحديث
- الصمت المتعاطف

مهارات الانعكاس / التأمل (الحفاظ على قوة الدفع)

- إعادة الصياغة
- أن تعكس وتكرر المشاعر
- أن تعكس وتكرر كلًا من المشاعر والحقائق
- أن تعكس وتكرر الصمت
- أن تعكس وتكرر الموضوعات: التلخيص
- أسلوب اللغة
- عبارات مفيدة

إن الهدف من عمل قائمة بمهارات الاستماع على هذا النحو ليس عمل نموذج للسلوك يجب اتباعه طوال الوقت، وإنما تعزيز وعيك بالجوانب المختلفة للاستماع الفعال. وسوف تحتاج لدراسة كل مهارة منها بشكل منفصل والتدريب عليها ثم تطبيقها بشكل مناسب فى مواقف معينة ودمجها فى أسلوبك الخاص.

الانتباه

تتضمن مهارات الانتباه إظهار الانتباه الجسدى والنفسى للمتحدث وتعديل البيئة المحيطة إذا ما لزم الأمر بالشكل الذى يقلل من مصادر تشتيت الذهن. عادة ما يفكر الناس فى عملية التواصل على أنها عملية لفظية، إلا أن الأبحاث تشير إلى أن نسبة من ٨٠ إلى ٩٠٪ من عمليات التواصل التى نقوم بها غير لفظية. ومن ثم، فإن الانتباه الجسدى والجانب غير اللفظى من عملية التواصل من الأمور بالغة الأهمية بالنسبة لهذه العملية.

إظهار الحضور

إن الجمل الواضحة المعبرة عن حضورك واستعدادك يمكن لها أن تنقل اهتمامك وحرصك، والتهيؤ للانتباه التام. ولتحقيق ذلك، تحتاج لأن تكون واعيًا بذاتك وأن تؤكد على وضع حدود واقعية لتفاعلك مع الآخرين أو لترتيب وقت آخر للحديث.

على سبيل المثال، اتصلت صديقة لك وكانت ترغب فى إخبارك باليوم العصيب الذى مرت به فى عملها. وكان زوجك قد وصل لتوه للمنزل وكان الأطفال متعبين ويرغبون فى النوم. إذا لم تكن صديقتك تمر بأزمة حقيقية، فقد تخبرينها بأنك غير مستعدة للاستماع لها فى الوقت الحاضر، وأنك سوف

تتصلين بها فى المساء عندما تستطيعين توجيه جل اهتمامك لها. ويظهر ذلك احترامًا أكبر من مجرد الاستماع فى ظل وجود أى شىء قد يشتت الذهن.

إن تحديد الوقت المناسب بالنسبة لك قد يكون مهمًّا إذا احتاج إليك الطرف الآخر بشدة، أو إذا كان وقتك أو جهدك لا يسمحان بذلك. أما إذا لم تكن مستعدًا أو قادرًا على الاستماع، فمن الأفضل توضيح ذلك للطرف الآخر بدلاً من الغضب وعدم الاشتراك فى الحديث لنفاد صبرك.

إيجاد المكان المناسب

إذا ما أراد شخص أن يأتمنك على سر شخصى له، يجب أن تحترم حاجته للكتمان من خلال اختيار مكان هادئ ومريح يخلو من أى شىء يشتت الانتباه. كما أن أوضاع الجلوس من الأمور المهمة، فالجلوس أمام نافذة أو النظر للشمس الساطعة تجعل من المستحيل رؤية وجه من تحادثه كما أن ذلك يشتت الانتباه. هذا فضلاً عن أن ارتداء نظارة سوداء له التأثير نفسه.

إن الأماكن المناسبة للتحدث قد تكون أماكن عادية للغاية، فأطفال أسرة مزارعة يمكنهم التجمع حول والدتهم أثناء حلبها للبقرة، فهذا المكان هو الذى يثقون فيه أنها ستكون متفرغة لهم. فقد تميل برأسها على البقرة فى جو روتينى معتاد يبعث على الاسترخاء والشعور بالأمان. فتلك البقرة هادئة مما يمكن الأم من الاستماع لصغارها بتركيز كامل والاستجابة لهم أثناء حلبها إياها. كما أننا كثيرًا ما نرى مستشارين يمشون فى الحدائق وهم يتحدثون مع عملائهم. وهى طريقة طبيعية وآمنة من البقاء جنبًا إلى جنب والتحدث معًا.

الاهتمام بالاحتياجات الملحة

فى بعض الأحيان، فى مواقف الأزمات الشخصية التى تتضمن الكثير من المشاعر، من الضرورى الاهتمام بالاحتياجات الملحة أولاً. وقد يتضمن ذلك عرض جلوس المتحدث بمفرده لبعض الوقت ومعانقته والسير بجانبه والتحرك والتنفس بعمق أو تناول القهوة أو أى شىء يرغب فيه للشعور بالاسترخاء وعدم التوتر. وقد يكون التحدث عن الأمور اليومية البسيطة طريقة مفيدة لمساعدة الشخص المستاء على الشعور بأن الأمور طبيعية وإعطائه الوقت لاستجماع ما يود قوله، وقد تكون معرفة ما يحتاج إليه الطرف الآخر فكرة جيدة: "هل ترغب أن ...؟"، أو "أتود أن ...؟".

أحيانًا يشعر الأطباء النفسيون والمستشارون والإخصائيون الاجتماعيون والأطباء بالذنب بسبب استقصائهم المعلومات من الطرف الآخر والغوص فى أعماقهم للحد الذى يجعلهم لا ينتبهون للأمور البسيطة. وقد يحتاج الشخص للنوم لبعض الوقت أو البقاء بمفرده أو تقديم الدعم له بشدة.

قد يتضمن الاستماع الجيد مساعدة الشخص على الوعى باحتياجاته الملحة والتفكير فيها، وإيجاد طرق لتلبية هذه الاحتياجات. وقد يكون كل ما يحتاج إليه الشخص طرح السؤال التالى عليه: "ما الذى تعتقد أنك تحتاج إليه الآن؟".

التواصل البصرى

يعكس النظر للمتحدث برقة وحنان الاهتمام والانتباه والرغبة فى الاستماع، أما النظر فى أركان الغرفة فيظهر أنك غير مهتم بالمتحدث، كما أن ذلك قد يدل على الوقاحة وعدم التأدب. على الجانب الآخر، فإن التركيز الشديد والنظر بثبات على المتحدث بطريقة تعكس محاولتك لمعرفة ما

يدور بداخله قد تثير توتره.

إن الأم التـى تحلب البقرة والمستشـار الذى يسير مع عميله هما مثالان علـى المواقف التـى يشعر فيها المتحدث بالحرية فـى الحديث (وأن المتلقى يستمـع لـه ويفهمه) عند عـدم النظر إليـه مباشرة، لذلك فـإن التواصل البصرى مهم ولكن يجب استخدامه بالطريقة الملائمة.

وضع التنبه واليقظة

إن الجسـم يتحدث بصوت مرتفع وجلى مقارنـة بالكلمات. فوضع الجسم الذى يعكس الاهتمام فى غاية الأهمية بالنسبة للاستماع الفعال. فكل جزء مـن الجسم يمكنـه أن يسهل عملية التواصل مع المتحـدث أو فى المقابل أن ينقل له عدم الاهتمام. وتنجح عملية التواصل عندما يكون المستمع:

- مسترخيًا ومنتبهًا ولكن غير متراخٍ زيادة على اللزوم.
- يميل ناحية المتحدث.
- مركزًا دون تهديد أو وعيد.
- يجلس فى مقابل المتحدث.
- محافظًا على وضع يوحى بالاهتمام.
- يجلس على مسافة مريحة ومناسبة من المتحدث.

إن الأوضـاع المسترخيـة تعكس راحـة المستمع فى مكوثـه مع المتحدث. كمـا أن الانتباه والتوتر البسيط يعكس محاولة المستمع لفهم المتحدث. فإن طـىّ الذراعين والجلوس بهـذا الوضع يعكس القـرب النفسى من المتحدث والرفض أو الدفـاع من جانب المستمـع، أما الاتكاء على ظهـر الكرسى أو التحديـق إلى شاشـة التليفزيون فيعكـس الملل وعدم الاهتمـام تمامًا مثل قراءة الجرائد.

إن المسافة الجسديــة المناسبة تتحدد وفقًا لثقافة كل شخص، كما أنها تختلف من شخص لآخر، كما أن الموقف نفسه يحكم هذه المسألة فضلاً عن طبيعة العلاقة. ففى المجتمعات الغربية مثلًا، يعد الجلوس على مسافة متر واحد مناسبًا فى المحادثات التى تحدث بين أشخاص لا تربطهم علاقات وطيدة.

الحركة المناسبة

إن استخــدام لغة الجســد المناسبة من تعبــيرات الوجه وإيمــاءات الرأس وتحريك الكتفين والذراعين من الأمور الأساسية للاستماع الجيد. فى بعض الأحيــان، عندما يتعلــم شخص ما مهارات جديدة ويعمــل جاهدًا لإتقانها يشعــر بالتوتر والشد، وقــد يجعل ذلك الشخص يبتعد عن المتحدث ويظهر عدم الاهتمام. كما أن التحديق إلى المتحدث أو التحرك بعصبية يعكس عدم الاهتمام أيضًا. فالمتحدث الجيد يجب أن يكون مسترخيًا ومنتبهًا فى الوقت نفسه ويتحرك بشكل ما يتوافق مع المتحدث ويعكس الدفء والود والترابط.

تجنب كل ما يشتت الذهن

بعض السلوكيات مثل النقر بالأصابع وأرجحة القدمين والتململ (التحرك بعصبية) قد تشتت انتباه المتحدث، وقد تشعره بالغضب بدلاً من الاسترخاء المنتبه. كما أن مشتتات الذهن الخارجية كصوت الراديو أو التليفزيون أو لعب أطفال مزعجين أو الحيوانات الأليفة أو جرس الهاتف تشتت الانتباه لحد كبير، أما الجو الهادئ الجذاب فإنه يسهّل المحادثة. انتبه لتأثير هذه الأمور على كل من المتحدث والمستمع. قد تحتاج للبحث عن طرق لتغيير البيئة المحيطة بحثًا عن جو مناسب للحديث.

الانتباه النفسى

إن الانتباه النفسى يعنى التوافق والاستماع والتركيز مع الطرف الآخر والوعى بعملية التواصل من كل الجوانب: الكلمات ووضع الجسم وتعبيرات الوجه ومستوى التوتر ومستوى الطاقة والسلوكيات والتواصل البصرى والسلوكيات العامة. ويشمل ذلك تأجيل إصدار أحكام والاستماع للموضوع والتفكير فيما يقال والتأكد مما سمعته وفهمه بشكل صحيح.

حتى تصبح فعالاً، يجب أن يكون هذا الحضور النفسى حقيقيًا. فالانتباه والاهتمام المزيف لا يمكن أن يخدع المتحدث. فإذا لم تكن منتبهًا أو لم تكن متأهبًا نفسيًا للاستماع للمتحدث فى وقت معين، يجب إخباره بذلك بدلاً من تصنُّع الاستماع له. فمن الأفضل أن تقول: "أنا آسف ولكننى كنت أفكر فى شىء آخر، هلا أعدت ما كنت تقول؟" أو: "أنا آسف لست قادرًا على التركيز معك الآن". فتحديق عينيك أو أى إشارة أخرى سوف تعكس انشغال قلبك وعقلك فى أمر آخر، أما إذا ما لاحظ المتحدث ذلك، فسوف يرتبك ولن يستمر فى الحديث إذا ما تظاهرت بغير ذلك.

من الغريب أن تحسين وضعك الجسدى يعتبر من طرق تحسين قدرتك على التركيز واستدعاء حضورك النفسى. وأهم مظاهر الحضور الجسدى هى:

- الجلوس فى مواجهة المتحدث
- اتخاذ وضع ينم عن الترحيب والاستعداد
- الميل ناحية المتحدث
- التواصل البصرى
- الاسترخاء

إن التدريبات التالية تتطلب الاستعانة بشخص آخر. وتتطلب هذه التدريبات التدرب على الانتباه وعدم الانتباه لأن هذه طريقة مفيدة للوعى

بالاختلاف بين الاثنين. وسوف يساعدكما تبادل الأدوار فى هذه التدريبات على معرفة شعور الطرفين.

تدريب: *التنبه واليقظة*

اختر موضوعًا للتحدث. من الممكن اختيار أى موضوع بسيط وعادى، على سبيل المثال:

- أمر ظريف حدث لك الأسبوع الماضى.
- أمر سيئ حدث لك مؤخرًا.
- أحد أمورك الشخصية.
- الطعام.

حدد من سيكون المتحدث ومن سيكون المستمع. فى الأنشطة التالية، يجب أن يتحدث المتحدث حوالى دقيقة ثم يتم تبادل الأدوار بحيث يلعب المتحدث دور المستمع ويلعب المستمع دور المتحدث فى كل نشاط.

ناقش ما كنت تشعر به بعد كل نشاط. انتبه لأن المشاعر قد تظهر من خلال الحركات الجسدية مثل حركة الرقبة. قد ترغب فى ابتكار بعض الأنشطة الإضافية الخاصة بك أيضًا.

١ *عدم الانتباه:* أثناء حديث المتحدث، يتعمد المستمع عدم الانتباه، حيث يلتزم الصمت، ويحرك أصابعه تعبيرًا عن القلق والنظر بعيدًا والتحول عنه وثنى الذراعين. بعد ذلك، يجلس طرفا المحادثة على مسافة مترين من بعضهما البعض. جربا الجلوس وبينكما مسافات مختلفة لملاحظة تأثير ذلك، أعطيا ظهريكما لأحدكما الآخر واستمرا فى الحديث بهذا الشكل.

٢ *التنبه دون إبداء أى استجابة:* يجلس المتحدث والمستمع فى مواجهة بعضهما البعض، وينتبه المستمع للمتحدث دون إبداء أى استجابة. فى نهاية هذا النشاط، حددا أى نوع من الاستجابات كان المتحدث يتوقعها من المستمع. ما شعور المتحدث عندما لا يعطيه المتلقى أى استجابة؟

٣ *التنبه مع الجلوس فى مستويين مختلفين:* جرب إجراء محادثة عند جلوس المتحدث على الأرض ووقوف المستمع. لاحظ العبء الجسدى الذى يبذله الجالس على الأرض. ناقش مشاعر كلا الطرفين.

٤ *التنبه والعينيان على المستوى نفسه:* كرر ما حدث فى النشاط السابق بحيث يجلس كلا الطرفين وبينهما مسافة مناسبة وعيناكما على المستوى نفسه. قارن بين الحالتين والمشاعر التى تصاحب كل حالة منهما.

٥ *التنبه والاستجابة من خلال الحركات فقط:* يجب أن ينتبه المستمع للمتحدث ولكن دون الاستجابة له بطريقة لفظية، وإنما يستخدم الحركات فقط، مثل إيماءات الرأس وتعبيرات الوجه وحركات اليدين ... وهكذا.

٦ *الانتباه مع استخدام كلمات تشجيعية بسيطة فقط:* كرر النشاط الخامس مع إبداء استجابة بسيطة لتشجيعه على المواصلة مثل: "إمم" أو "هههه".

٧ *الانتباه الكامل:* يجب أن يستجيب المستمع بالشكل الذى يرغب فيه المتحدث.

عنـد الانتهـاء من هـذه الأنشطـة، خصصا ثـلاث دقائق أخرى لمناقشـة التدريب ككل. ما الـذى اكتشفتماه فى حالـة الانتباه وعدم الانتبـاه من جانب المستمع والمتحـدث؟ إن التحدث عن الدور فى كل حالة والمشاعر التـى تصاحب كل دور يساعدك على وضع نفسك فى موقـف الطرف الآخـر والإحساس بما يشعر بـه. استمر فى الحديث حتـى تتخلص من أى مشاعر غير مريحـة شعرت بها أثناء التمرين. وتعـد عمليـة استخلاص المعلومـات تلك مهمـة للغايـة، وعلى مدار الأسابيـع القليلة القادمة، لاحظ طريقـة انتباهك لكل من حولك فى المواقف الحقيقيـة، وتدرب على استخدام مهـارات الانتباه الخاصة بـك. لاحظ أيضًـا طريقة انتبـاه الآخرين لك وما يقومـون به وكيف تستجيب لذلك.

مهارات التشجيع

إن المحادثة هى عملية متبادلة تحدث بين طرفين بشكل متسلسل وسهل. وقد يكون من السهل أن تقف عائقًا دون قصد منك فى طريق الطرف الآخر عندما تلعب دور المستمع. فيما يلى نعرض بعض طرق تشجيع المتحدث والتى تشير لاستعدادك وقدرتك على الاستماع والاهتمام بما يقال:

المتابعة

من المهم تعلم متابعة المتحدث بدلاً من التحكم فى مجرى الحديث. وأغلب النـاس يهتمون بأن يصبحوا هم مركز الحديث فـلا يستطيعون أن يكونوا مستمعـين جيديـن حقًا. ومن أهـم ملامـح الاستماع غير الجيـد هو ميل المستمع للقفز على الحوار وقطع حديث المتحدث والتحكم فى سير المحادثة

وتحديد اتجاهها. وقد يأخذ ذلك شكل طرح أسئلة متطفلة وإصدار الأحكام والإسراع فى تغيير الحديث للتحدث عن النفس، ويصرف ذلك الانتباه بعيدًا عن المتحدث مما يمنعه من الاستكمال ويخطف منه الحديث.

إن متابعة المتحدث وإفساح الطريق أمامه للحديث والسماح له بالإمساك بزمام المحادثة لا السيطرة على مجراها، يظهر اهتمامك بالمتحدث ويشجعه على استكمال حديثه.

تدريب: التدرب على المتابعة

فى المرة التالية التى تكون فيها فى موقف تحتاج لأن تكون مستمعًا جيدًا فيه، لاحظ سلوكك وانتبه ما إذا كنت تميل لمتابعة المتحدث أم التحكم فى مجرى الحديث. هل تشجع المتحدث على استكمال حديثه. هل تقحم نفسك وتسيطر على مجرى الحديث؟ هل ترتاح لفترات السكوت الطويلة أو الصمت؟

إذا كنت تميل للسيطرة على مجرى الحديث، تدرب على التركيز على المتحدث وإعطائه الفرصة فى التحكم فى مجرى الحديث.

كيف تشعر عندما تتابع المتحدث؟ قد تشعر ببعض القلق والشك فيما سوف تصل إليه المحادثة. فى كلتا الحالتين، تذكر أن لديك الحق فى وضع حدود إذا كنت ترغب فى ذلك. ويعد مجرد الانتباه لما يحدث عندما تقود مجرى الحديث وما تتطلبه متابعة المتحدث هو نقطة البداية للاستماع الفعال.

الدعوات

قد يرغب شخص ما فى مناقشة مشكلة أو مشاركة خبرة مر بها مع شخص ما ولكنه قد يكون غير متأكد مما إذا كان ذلك مقبولاً أو ما إذا كان الطرف الآخر مهتمًا أو محل ثقة. وعادة ما يرسل الأفراد رسائل تجريبية أو غير لفظية لمعرفة ما إذا كان من الممكن القيام بذلك وما إذا كان الطرف الآخر مستعدًا أو قادرًا على الاستماع. على سبيل المثال، قد تتضح مشاعر الحماس والإحباط والغضب من خلال تعبيرات الوجه ووضع الكتفين. وتشير طريقة استجابتك لهذه الإشارات لاستعدادك للاستماع وقد يشمل ذلك عنصرًا واحدًا أو العناصر الثلاثة التالية:

- التعليق على نبرة صوت شخص ما أو لغة الجسد التى يستخدمها مثل: "تبدو فى حالة مزاجية جيدة اليوم" أو "تبدو سعيدًا للغاية".
- دعوة المتحدث اللفظية لمواصلة الحديث: "ما الذى حدث؟" أو "هيا انطلق بالحديث!" أو "ما الجديد لديك؟".
- الصمت الذى يعكس الانتباه: والتواصل البصرى والتنبه الجسدى أو نظرة متسائلة تشجع الطرف الآخر على الاستمرار فى حديثه.

بعد أن تفتح الباب، من المهم ألا تحاول أن توجه النقد للطرف الآخر. على سبيل المثال، لا تقل: "كان ينبغى عليك أن تتصدى لذلك" أو: "ليس من المناسب أن تكون الأمور بهذه الطريقة". أما بعض الجمل مثل: "يمكنك أن تثق بى" أو: "لا تحاول أن تخفى مشاعرك" التى تجبر المتحدث على الحديث والتى تصف الوضع القائم قد تعيق تقدم الحديث. فالمستمع الجيد يحترم حق الآخر فى الخصوصية، فيجب عليه أن يدعوه ويشجعه على الاستمرار ولكن دون أن يدفعه إلى القيام بذلك.

فى بعض الأحيان، يشعر البعض بمشاعر متناقضة تجاه التحدث.

فقـد يشعـرون بالرغبة فى الحديـث ولكنهم يخشون ذلـك أو يشعرون بأن ذلك مؤلم بالنسبة لهم. ومن الطرق المفيدة للتعامل مع التردد هو أن يقوم المستمـع بالتصريح بذلك حيث يمكنك أن تقول: "من الصعب التحدث عن ذلـك" بطريقة محترمة ونبرة تساؤلية. وقد تقول: "قد ترغب فى الحديث عـن ذلك ولكنـك غير متأكد" أو: "مـن الصعب البدء فى ذلـك؟" أو: "لا تعرف من أين تبدأ؟".

تشير مثل هذه التعليقات إلى وعى المستمع وتفهمه للصعوبة التى يعانى منها المتحدث. فهذه التعليقات تقول للمتحدث: "لا بأس فى أن تتحدث ولا بأس إن أردت الاحتفاظ بالأمر لنفسك، فمن الطبيعى أن تكون لديك مشاعر مختلطة".

تجنب العوائق

كما تقوم بعض الاستجابات التى يقوم بها المستمع بفتح باب الحديث على مصراعيه وتشجعه على الاستمرار فى حديثه، يقوم البعض الآخر من الاستجابات بإغلاق باب المناقشة. وأغلب هذه الاستجابات شائعة وعادية، إلا أن الناس نادرًا ما تعى تأثيرها السلبى.

يحـدد "توماس جوردون" فى فصل How to Listen so Kids Will Talk to You وذلـك فـى كتـاب *Parent Effectiveness Training* اثنـى عشر عائقًا من العوائق التى تقـف فى طريق عملية التواصل. ويدعى "جـوردون" أن ٩٠٪ من استجابات الآبـاء لأطفالهم تقع فى هذا النوع من الاستجابات (سوف نورد الأمثلة أسفل كل نوع):

١ *الأمر/التوجيه*

"لا تتحدث لوالدتك بهذا الشكل".

"لا تكن غير منظم لهذا الحد".

٢ *التحذير/الإيعاز/التهديد*

"سوف تأسف لذلك".

"مرة أخرى تتحدث فيها بهذا الشكل ولن تخرج فى إجازة الأسبوع".

٣ *الوعظ/الحث*

"آمل أن تدرك أنها أفضل صديقة لك".

"يجب أن تكون صريحًا تمامًا فى التعامل مع الأمور".

٤ *النصح/تقديم حلول أو اقتراحات*

"لماذا لا تكون صداقات أكثر فى المدرسة؟".

"إن التسكع بهذا الشكل طوال اليوم سوف يزيد الوضع سوءًا".

٥ *إلقاء محاضرات/التعليم/الدخول فى جدل منطقى*

"عندما كنت فى مثل عمرك لم أفكر أبدًا فى التغيب عن الصفوف".

"إنك تحصل على نتائج بقدر الجهد الذى تبذله".

٦ *إصدار أحكام/النقد/عدم الموافقة/التأنيب واللوم*

"فظيع أن تقول ذلك".

"يجب أن تكوّن أكثر تسامحًا".

٧ *الإطراء/الموافقة*

"حسنًا، لا أعتقد أنك سمين للغاية".

"ولكنك ذكى".

٨ *السباب/السخرية/الإهانة*

"لماذا لا تجتهد مثل جون؟".

"أنت جبان مثل الدجاجة".

٩ *التفسير/ التحليل/ التشخيص*

"كل ما تريده أن أكون معك طوال الوقت".

"سوف تحب المدرسة إذا ما اجتهدت أكثر".

١٠ *التهدئة/التعاطف/الدعم*

"لا عليك، لا يمكن أن يستمر ذلك".

"ليس الأمر بهذا السوء".

١١ *الاستقصاء/الاستفسار/التحقيق*

"منذ متى وأنت تدخن؟".

"لماذا لا تحبه، إنه ولد لطيف؟".

١٢ *التراجع/صرف الانتباه/الدعابة*

"لنتحدث عن أمر آخر".

"انس الأمر".

فكر في نتائج النماذج الاثنى عشر التي قدمها "جوردون": كيف تشعر عندما يستجيب لك شخص بإحدى هذه الطرق؟ ما تأثير ذلك على رغبتك في التعبير عن مشاعرك ورغبتك في الاستمرار في الحديث مع هذا الشخص؟

سوف تلاحظ أن بعض العوائق تم ذكرها بالفعل في الجزء الذي يتناول نوع الاستجابة. وقد أشرنا في هذا الجزء إلى أن هذه الأنواع تناسب بعض المواقف، وجميع هذه الأساليب يتم استخدامها في المحادثات المعتادة، إلا أن بعض علماء النفس يدعون أن مثل هذه الاستجابات تعوق المحادثة ولا تجدي نفعًا على الإطلاق. وليس هناك شك في أن هذه الأمور تعطل عملية التواصل، كما أن المخاطرة تزداد عندما يتم استخدامها في المواقف الانفعالية المشحونة بالعواطف، أو عندما يكون احترام الفرد وتقديره لذاته على المحك. ومن ثم، يجب تجنب هذه الاستجابات في مثل هذه المواقف والحد منها لأقل قدر ممكن في المحادثات اليومية.

قد تلاحظ أيضًا أن هناك بعض الرسائل الخفية التى تتضمنها الأمثلة التالية، مثل:

- "لا تشعر بهذا الشعور".
- "لا تكن كذلك".
- "إننى أعرف أكثر منك ما ينبغى عليك القيام به".
- "أنت لست على ما يرام".
- "يجب أن تكون مختلفًا".
- "إن مشاعرك ليست مهمة".

إن جميع هذه الرسائل قد تقلل من تقدير الفرد لذاته كما تغلق أبواب الحديث الصريح والمنفتح. وهناك كلمات وعبارات معينة يستجيب لها الأفراد بشكل سلبى، فى حين أن بعضها الآخر يثير بعض المشاعر لدى المستمع. فكر فى القائمة التالية وحدد العبارات التى تغضبك، أو التى تجعلك فى موقف دفاعى أو تثير غضبك ومن ثم تعوق عملية التواصل.

- "إنك دائمًا...".
- "لا يبدو أنك تقدر...".
- "أنت كثير الـ ...".
- "دائمًا ما لا...".
- "ينبغى/يجب/يستحسن أن...".
- "ينقصك...".
- "لقد فشلت فى....".
- "إنك أنانى /مرتبك/تفكر كثيرًا...".
- "لماذا لا يمكنك أن ...".
- "إنه كسل منك...".

- "لا تكن طفوليًّا بهذا الشكل".

فكر فى أى كلمات أو عبارات أخرى تقال لك على الخصوص. لاحظ أن أغلب هذه العوائق التى تقف فى سبيل عملية التواصل تحتوى على ضمير المخاطب أو على تعليقات تخص المستمع ويستخدمها المتحدث.

الحدود الدنيا من عبارات التشجيع

يحدث ذلك من خلال استجابات بسيطة وطبيعية موجزة ومختصرة توجه المحادثة فى أضيق الحدود. فهى بالفعل تشجع على استمرار المناقشة، وتمد المتحدث بالشجاعة لمواصلة الحديث دون مقاطعته. على سبيل المثال: "إذن..." و"أووه!" و"يا إلهى" و"بالطبع" و"ثم؟" و"على سبيل المثال؟" و"نعم" و"استمر فى الحديث" و"أفهم ذلك" و"إمم" و"بعد ذلك؟" و"مدهش!" و"أخبرنى المزيد".

مثل هذه الاستجابات لا تنطوى على الحكم على الأمور ولا تظهر الموافقة أو الرفض، وإنما تشير إلى أنك تستمع وتشجع المتحدث على مواصلة حديثه. فى بعض الأحيان، قد تحدث مثل هذه الاستجابات بشكل تلقائى. فكر فى نموذج الطبيب الذى لا يوجه مرضاه والذى لا يقول أكثر من "إمم" أو "همم". ومن المقترح أن يتولى جهاز الكمبيوتر القيام بمثل هذه الاستجابات (همم وإمم)، إلا أن هذه الاستجابات إذا ما تم استخدامها بشكل كثير للغاية، فسوف يشعر ذلك المتحدث بأن المستمع لا يستمع له حقًّا.



الأسئلة المفتوحة

يمكن للأسئلة أن تسهل المحادثة أو تعوقها وذلك وفقًا لكيفية استخدامها. ففى بعض الأحيان، نعتمد اعتمادًا مبالغًا فيه على الأسئلة حيث نفرط أو نسىء استخدامها، فأغلبنا مر بأوقات كان يريد أن يتحدث فيها ولكن لا يحدث ذلك بسبب وابل الأسئلة التى يمطرك بها المستمع مما يجعل المتحدث يلتزم الصمت أو يجيب عن أسئلته وحسب سؤالاً بعد الآخر. وهذه استجابة معتادة لهذا النوع من الاستجواب. وعندما تكون الأسئلة مغلقة، أو شديدة التكرار أو شديدة السرعة أو عندما تركز على اهتمامات المستمع لا اهتمامات المتحدث، فإنها تعوق عملية التواصل. فهى تشعر المتحدث بالضغط والغضب، بل إنها قد تدفعه للإجابة عن السؤال أو اتخاذ قرار ما قبل أن يكون مستعدًا لذلك فى الغالب.

يجب ألا تستدعى أسئلة المستمع إجابات محددة من جانب المتحدث وذلك لتشجيعه على الحديث، وأن تهدف هذه الأسئلة للتوضيح ومتابعة المتحدث لا التحكم فى مجرى الحديث. فسؤال مثل: "هل استمتعت

بالحفل؟" وهو من الأسئلة ذات الإجابات المحددة أشبه بأسئلة الصواب أو الخطأ فهى تتطلب إجابة مثل: "نعم" أو "لا". أما سؤال مثل: "كيف كان الحفل؟" فهو من الأسئلة التى ليس لها إجابة محددة والتى تشجع المتحدث على التحدث بالطريقة التى يريدها واختيار الموضوع الذى يرغب فى التحدث عنه.

يكفى طرح سؤال واحد كل مرة تطرح فيها الأسئلة. فطرح العديد من الأسئلة تباعًا يميل للكشف عن اضطراب المستمع أو ضيق وقته أو عدم ارتياحه لفترات الصمت أكثر من اهتمامه بالموضوع أو المتحدث. وللأسف، فحتى علماء وأطباء النفس قد يكثرون من اعتمادهم على أسئلة البحث والاستقصاء.

قد يصبح أغلب الناس مستمعين أفضل إذا ما طرحوا عددًا أقل من الأسئلة أو إذا ما كشفت أسئلتهم عن الفضول أو الاهتمام. فطرح العديد من الأسئلة مثل: "من حضر الاجتماع؟"، "ماذا كانوا يرتدون؟"، "هل كان مثيرًا؟"، "هل قلت ما كنت ترغب فى قوله؟"، "هل طالت مدته؟"، يمكن التعويض عنها ببساطة بسؤال يعكس اهتمام المستمع وفضوله: "إننى أتوق لمعرفة كيف كان الاجتماع". فذلك من شأنه أن يدعو المتحدث لمشاركته خبرته ولكن بأسلوب أقل استجوابًا أو إلحاحًا أو تنفيرًا. ويصبح المتحدث حرًا فى مقاسمة الأمر معك أو ترك الموضوع برمته.

الصمت الذى يعكس التعاطف

فى بعض الأحيان، عندما يحاول المستمع ألا يكثر من الاستقصاء ويطرح أسئلة أقل، يشعر الناس بعدم الراحة بسبب فترات الصمت التى تحدث. ولعل تحدث العديد من الناس أكثر من اللازم يعوقهم عن الاستماع الجيد. فهم ينشغلون بالرغبة فى التحدث ويخافون فترات الصمت أو يتحدثون

لتجنب هذه الفترات.

على الجانب الآخر يجلس المستمع لفترات طويلة صامتًا تمامًا كالحجر أو قطعة من الخشب. ويمكن فهم فترات الصمت الطويلة على أنها عدم اهتمام أو ملل. وهو ما قد يضطر المتحدث إلى المناجاة الذاتية ويقوده بسهولة إلى الشرود فى أحلام اليقظة والنأى تمامًا عن المستمع.

ويجب أن يعرف المستمع الجيد متى يلتزم الصمت ومتى يتحدث وأن يرتاح للوضعين. كما أن الصمت المناسب طريقة أخرى تساعد المتحدث على تحديد إيقاع المحادثة وكى يتابع المستمع بدلاً من أن يقود دفة الحديث. ويعطى ذلك المتحدث حرية التفكير والشعور والتعبير عن نفسه دون مقاطعته أو تعجيله بالحديث. كما أنه يوفر الوقت للتفكير والإحساس بما يشعر المتحدث به. ويجب أن يكون صمت المستمع حقيقيًّا وأن يعبر عن الاهتمام واليقظة وذلك حتى يصبح مستمعًا ناجحًا.

قد يكون الصمت خاصًّا للغاية فى بعض الأحيان. فلحظات الصمت من أكثر اللحظات التى تعكس الحميمية والود بين الناس. وهناك العديد من الطرق يمكنك بها زيادة ارتياحك لهذه الفترات.

أولاً وقبل كل شىء، من المفيد تذكر أنه أثناء حديث شخص ما إليك ومشاركته تجربة مهمة معك، يجب أن ينصب التركيز عليه لا عليك.

ثانيًا، ترجع حرية الاختيار للمتحدث سواء بالاستمرار أو التوقف عن الحديث. ولا يعنى طرح موضوع ما أنه يجب التحدث عنه فورًا أو حله فى الوقت الراهن. فالعديد من مشكلات الحياة ليس له حل نهائى، كما أن البعض الآخر يتطلب وقتًا لحله. وصمتك فى الوقت المناسب يعكس رغبة لطيفة منك ألا تجبر المتحدث على متابعة حديثه. ولست فى حاجة لأن تشعر بأن هناك ضرورة للاستمرار فى الحديث أو توجيه المتحدث لما يجب القيام به. وإنما أن تستجيب بأى شكل يعكس تفهمك للموقف إن أمكنك

ذلك وإذا كنت بالفعل تريد القيام بذلك.

وفيما يلى نعرض بعض الأمور العملية التى يمكنك القيام بها أو التفكير فيها فى فترات الصمت تلك. بدلاً من التركيز على أولوياتك ومهامك الخاصة حيث يمكنك:

- الانتباه للشخص الآخر والتأكيد على انتباهك بطريقة غير لفظية من خلال التواصل البصرى أو اتخاذ وضع يعكس اليقظة والانتباه.
- راقب تعبيرات المتحدث وسلوكياته العامة والتوتر الذى يعكسه جسده وتنفسه وغيرها من هذه الأمور.
- فكر فيما يقوله لك الطرف الآخر.
- ضع نفسك مكانه وفكر فى موقفه.

بدلاً من التفكير بتوتر وقلق قائلاً: "يجب أن أقول شيئًا حتى أحافظ على استمرار الحديث"، فإن التركيز على الشخص الآخر يقلل من وعيك بذاتك ويزيد من ارتياحك لهذا الصمت. ويوجز "روبرت بولتون" ذلك فى كتابه *People Skills* قائلاً:

> يتعلم المستمع الفعال التحدث فى الوقت المناسب للتحدث، والصمت عندما يكون هو أبلغ استجابة منه، ويشعر بالارتياح فى كلا الوضعين. ويصبح خبيرًا فى الاستجابات اللفظية ويدرك فى الوقت نفسه أهمية الصمت فى المحادثات الإبداعية.

إن غياب المقاطعة المهيمنة فى الحديث عادة ما يوصف بـ "السكون الفعال". قد يكون الأهم فى الأمر هو القدرة على التفهم والتعاطف مع الطرف الآخر. وكما عبر "لاو تسو" عن ذلك قائلاً: "كن ما تريد تحقيقه".

مهارات الانعكاس / التأمل

يمكن الحفاظ على مجرى الحديث من خلال إظهار الفهم باستخدام الاستماع "الانعكاسى/التأملى" أو الاستماع "النشط". ويتضمن الاستماع الانعكاسى/التأملى فن ومهارة إعادة صياغة الكلمات. فالمستمع يعيد صياغة الحوار بكلمات أخرى، كما يذكر مشاعر ومحتوى رسالة الطرف الآخر بطريقة تبرهن على فهمه وتقبله للمتحدث والموضوع. كما أنها طريقة للتأكد من رسالة المتحدث وطريقة فهمها.

عند إعادة صياغة الكلمات المستخدمة، وخصوصًا عند كتابتها، قد تبدو فى الظاهر إخبارًا للمتحدث بما يفكر أو يشعر به أو الإقرار بأمر واضح. على سبيل المثال: "لقد كان يومًا سيئًا بالفعل". ويعد *أسلوب* نقل الاستجابة الانعكاسية/التأملية من الأمور المهمة؛ حيث يجب أن يكون غير حاسم وأن يظهر الاحترام والفضول من خلال نبرة وطريقة قولها وكأنها تبدو كسؤال. فهى طريقة موجزة لقول: "مما سمعتك تقوله ومما أراه، لدىَّ انطباع بأن يومك كان سيئًا وأتساءل عما إذا كان ذلك صحيحًا". أما إذا أضفت قائلاً: "أليس كذلك؟" فإنك تغلق الحديث لطرحك سؤالاً محدد الإجابة (نعم أو لا)، وذلك بدلاً من تشجيع المتحدث على إخبارك المزيد أو تصحيح انطباعك.

لا تعنى الاستجابة الانعكاسية/التأملية التكرار الحرفى. فعندما يتعلم الناس إعادة الصياغة، كثيرًا ما يستخدمون نفس الكلمات التى استخدمها المتحدث وهو خطأ من جانبهم. ويبدو ذلك متكلفًا وبلا معنى، كما أنه يثير الغضب. وقد يشير ذلك لأنه تم الاستماع للكلمات بدقة، ولكنه لا يعكس الذكاء أو التفهم الحساس.

قد تساعد الاستجابة الانعكاسية/التأملية المتحدث على توضيح وأحيانًا تغيير ما يشعر به تجاه الموقف فى بعض الأحيان. ويتعامل التدريب

التالى مع الفارق بين الاستجابة التى تصدر حكمًا والاستجابة الانعكاسية/ التأملية. و الموقف واحد فى كل مرة إلا أن الناتج مختلف.

تدريب: الاستجابة لموقف ما

مرت "جيني" بيوم سيئ حيث ضلت فى البداية طريقها عندما كانت فى طريقها لزيارة إحدى قريباتها. بعد ذلك علقت سيارتها فى بركة من الوحل. وعندما كانت تحاول الخروج منها ارتطمت مؤخرة سيارتها بعمود، وفى طريق عودتها للمنزل، تم تحرير مخالفة ضدها لتجاوزها السرعة المقررة. ووصلت فى وقت متأخر. وعندما رأى زوجها حالة سيارتها قال لها: "متى ستكبرين وتتحملين المسئولية؟ ليس من المناسب تركك تتصرفين من تلقاء نفسك. ما الذى كنت تفعلينه بحق السماء؟ لا تستطيعين الوصول فى الموعد حتى!".

إذا كنت فى موقف "جينى" هل:

- تنفجر فى بكاء ينم عن الغضب
- تلقى مفاتيح السيارة فى وجهه
- تغلق الباب بعنف
- تصرخ فى وجهه بأن الذنب ليس ذنبك
- أم تتصرف بشكل آخر؟

إذا كنت فى موقف "جينى"، كيف كنت لتشعر تجاه زوجك:

- بخيبة الأمل
- الاستياء
- الدفاع

- الإحباط
- الغضب
- أم بشعور آخر؟

هل سيكون من السهل بالنسبة لك أن تفكر فى الخطوات اللازمة لتصليح السيارة؟

ماذا عن احترامك لذاتك وتقديرك لها؟ ما العبارات التى ستوجهها لنفسك؟

- "كيف كنت غبيًا لهذا الحد؟"
- "إننى غبى أخرق"
- "لا أحد يفهمنى على الإطلاق"
- أم شىء آخر؟

افترض حدوث الموقف نفسه، وصلت "جينى" متأخرة عن الموعد وتحطمت سيارتها ولكن زوجها أدرك الموقف من نظرة واحدة واستجاب لها بشكل استجابة انعكاسية تأملية: "عزيزتى، يبدو أنك مررت بيوم عصيب، لا بأس من مخالفة تجاوز السرعة. تبدين منهكة".

كيف كنت ستتصرف:

- ترتمى فى أحضانه
- تنفجر فى البكاء الذى ينم عن الراحة
- تخبره بما حدث بالتفصيل
- تعانقه وتقبله

- أم شيء آخر؟

كيف كنت ستشعر تجاهه؟ ما الذى كنت ستقوله لنفسك عنه:

- "يا له من شريك عزيز"
- "إنه متفهم"
- "أعرف أنه سيساعدنى فى إصلاح السيارة"
- "إنه يهتم بى بالفعل"
- "لطالما وقف بجانبى"
- أم شيء آخر؟

هل الاستجابة التـى تعكس التعاطف تشعرك بشيء مختلف تجاه هـذا الموقف وتجاه نفسك وتجاه زوجـك؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف سيحـدث ذلك ولمـاذا؟ فمازالت السيـارة محطمـة ومازالت ضدك مخالفة ومازلت متأخرًا عن المنزل- فما الفارق؟

قد تشعر بالامتنان لأنه لم ينتقدك وأنه تفهم أنه لا بأس من مرور الإنسان بيوم سيئ فى بعض الأحيان وأنه معك لا ضدك وأنك قد تستفيد من مساعدته وتصلح الموقف. قد لا تغضب منه أو تشعر بالإحباط والخيبة كما كان الأمر فى المثال الأول.

كمـا سبـق وقلنا، فـإن الاستجابة فى المثـال الأول كانـت إصدار الأحـكام. أمـا فى المثال الثانى فكانت تعتمد علـى التأمل حيث أوجز الـزوج فى بعض كلمـات الأمور الأساسية لما قالتـه "جينى" له سواء اللفظية وغير اللفظية منها وما كان يعتقد أنها مرت به.

إعادة الصياغة

تعد هــذه المهارة أساسية فــى الاستماع الانعكاسى/التأملــى. لذلك سوف نقــدم لك "وصفة" تطوير هــذه المهارة لديك خطوة خطوة. تذكر أن إعادة الصياغــة الجيدة يجــب أن يتم توصيلهــا بطريقة غير حاسمــة وأن تكون بنبرة طرح سؤال لا فى صورة تعليمات وتوجيهات.

- الانتباه للمحادثة بالكامل.
- تخيل ما مر به الطرف الآخر وما يشعر به وصياغة ذلك بطريقتك.
- إخبار المتحدث بما تعتقد أنهم يقولونه لك.
- المباشرة والبساطة: فكلمة بسيطة أو عبارة موجزة قد تكون كافية.
- إذا لم تفهم، فيمكنك أن تقول: "أنا آسف..." أو "لم أفهمك" أو "قل ذلك مرة أخرى".
- فكر فى المحتوى والمشاعر قدر إمكانك: "بسبب... تشعر...".
- عندما يتم التعبير عن مشاعر مختلطة أو أفكار متفرقة، حاول أن تضعها كلها فى الصياغة الخاصة بك: "تشعر بأن... ولكنك تشعر أيضًا...".

عكس مشاعر المتحدث

إن إظهارك وعكسك لمشاعر المتحدث هو جوهر الاستماع الفعال. من السهل إظهار الحقائق للتأكيد عليها ولكن فى الاستجابة التأملية الجيدة يقوم المستمتع بإعادة صياغة كل من الحقائق والمشاعر. عندما يتم الجمع بين هذه الأمور فى استجابة موجزة ينعكس المعنى الحقيقى مما يدل على تفهمك العميق.

يجــد معظــم النــاس أنه مــن السهل التركيــز على الحقائــق أو محتوى الرسالــة. ونحــن نعيــد صياغة ذلــك بشكل طبيعــى عندما نقــوم بتفسير

تعليمــات أو توجيهــات أو أى معلومــات مبنية على حقائــق للتأكد من أن ما سمعناه صحيح. على سبيل المثال: "إذن سوف تغادر بعد الغداء، مما يعنى أنك سوف تكون حاضرًا فى موعد العشاء".

إننا نجد من الأصعب الاستجابة للمشاعر. قد يرجع ذلك لأننا نجد صعوبة فى الوعى بها وإيجاد الكلمات التى تعبر عنها وأيضًا فى تقبلها. ذلك لأن مجتمعنا الغربى الحديث ينكر المشاعر وتحتل العقلانية فيه منزلة أكبر، أما الحقائق فتحتل مركز الصدارة فى هذا المجتمع. كم مرة سمعت تعليقات فى مناقشة كتلك التعليقات: "لنلتزم بالحقائق" أو "إنك عاطفى لحد كبير"، "الحقيقة هى..."؟ فعادة ما تبدو المشاعر مزعجة أو ضعيفة، كما أنه عادة ما يتم رفضها أملاً فى زوالها وعدم مضايقتها لنا وحتى لا تخرج على سيطرتنا وتشوه "الحقيقة". فكثيرًا ما نفشل فى إدراك أن الحقيقة تسبب المشكلات وأن المشاعر جزء مهم من الحقيقة، ومن ثم يجب تقبلها واحترامها.

المشاعر أيضًا حقائق

عندمــا تمثــل المشاعر مشكلــة فذلك يكــون غالبًا لأننا لا نراهــا أو لأن وجودها نفسه يغشى أبصارنا. وقد ينبع عدم إدراكنا لمشاعرنا من الإيمان بأنــه ليــس هناك من يقدم الدعم لك ولأنه من غــير المقبول أن تشعر بهذا الشعور أو ذاك، ومن ثم ليس من الجيد أن تكون لديك مشاعر. على سبيل المثــال: "أتمنى ألا تتبعنــى "آنتى" فى كل مكان أذهــب إليه فى المنزل. فى بعض الأحيان أغضب عندما أجدها خلفى طوال الوقت، ولكن لا ينبغى أن أشعــر بالغضب لأنها سيدة عجوز لطيفة ولأنها تقوم بأقصى جهد لها"، أو "لقــد قمت بهذه القفزة/ الرحلة/ العرض عدة مــرات من قبل. لا يجب أن أشعر بالتوتر لذلك".



عادة ما يتم رفض المشاعر التى نعتقد بضرورة عدم الشعور بها وكذلك ضرورة إزالتها من وعينا. وكثيرًا ما تنطوى رسائل الوالدين لأطفالهما على تعليمات تعزز وقوفها فى طريق مشاعرنا مثل: "لا تكن غيورًا. إنه أخ صغير لك، جميعنا نحبه ونحبك أيضًا". "ليس هناك ما تخشاه". "لا تبك، لم يؤلمك لهذه الدرجة". "لا يمكنك أن تشعر بهذا".

علـى الصعيد الآخر، قـد تنتابنا تلك المشاعر الحـادة مما يعوقنا عن التفكير بوضوح لبعض الوقت. وفى هذه اللحظات، قد نشعر بأننا لا نسيطر علـى الموقف وغير قادرين على التحكم فى مجريات الأمور. وهذه حالة من الحالات التى تعمينا مشاعرنا فيها.

يساعد الاستماع الانعكاسى/التأملى فى مثل هذه الحالات. فعندما يتحدث الناس عن مشكلة، يساعدهم تأمل المشاعر على الشعور بالترابط وفهم مشاعرهم وبالتالى الانتقال نحو حل. وتعد المشاعر هى القوة الدافعة التى تحركنا لتصنيف المعلومات وتنظيمها واستخدامها بشكل فعال لتخطيط وتطبيق الأمور المناسبة. تذكر أنه من المهم ألا يتم تقصى

الحقائق على حساب المشاعر عندما تلعب دور المستمع.

قال أحدهم ذات مرة: "إننا نتوقع أن تقدم لنا المرآة صورتنا وليس خطبة عصماء". إن وظيفة المرآة العاطفية عكس مشاعر المتحدث دون تشويهها: "تتمنى أن يتراجع من حيث أتى فقط"، "تشعر بالخوف نحو تحمل هذه المسئولية الإضافية"، "إنك فرح للتحول الذى حدث مؤخرًا فى مجريات الأمور". إن المشاعر التى يتم التصريح بها وتقبلها يتم تحديدها والتعامل معها بنجاح. فهى تعد جزءًا من الخبرة الكلية لكون الشخص إنسانًا كاملاً. عندما يتم رفض جوانب أساسية فى شخصيتنا، ينقص ذلك من الإنسان ويحد من قدرته على عيش الحياة بكاملها، ولقد كتب "روبرت بولتون":

> عندما لا يشجع الاستماع على الكشف عن المشاعر فإننا نغفل عن إدراك رد فعل المتحدث الشخصى تجاه الأحداث ... من فرح وحزن وإحباط وغضب وحزن وازدواجية ... إلخ وبالتالى فإننا نغفل عن إدراك تفرد الطرف الآخر.

عادة ما لا يتم فهم المشاعر فهمًا تامًا أو التعبير عنها بوضوح. قد تكون المشاعر معقدة مما يصعب على المستمع فهمها وتأملها. فى بعض الأحيان تعوق مشاعر المستمع الشخصية طريق المحادثة. عادة ما يحتاج الفرد للتدريب حتى يصبح ماهرًا فى الاستجابة بشكل صحيح للمشاعر. فيما يلى بعض الإرشادات التى يجب اتباعها:

- التركيز على الكلمات التى تعبر عن المشاعر: نبه نفسك لالتقاط الكلمات التى يستخدمها الطرف الآخر لوصف مشاعره؛ على سبيل المثال: "إننى أؤنب نفسى على إهمالى للحد الذى جعلنى أضيع محفظتى".

- البحث عن العلامات التى تشير للمشاعر فى محتوى الرسالة: قد يقول شخص ما: "لقد أمضيت ساعات طويلة بالأمس أفكر فى الخطأ الذى حدث". ما الذى يشعر به هذا الشخص؟ غضب؟ خوف؟ إرهاق؟ توتر؟ إحباط؟ حيرة؟
- مراقبة لغة الجسد: بما أننا نتواصل من خلال لغة الجسد بشكل أكبر من التواصل الذى يحدث باستخدام الكلمات، فإن أغلب الناس يستطيعون قراءة لغة الجسد أفضل مما قد يتخيلون وعلى الرغم من ذلك، فإذا تم التعامل مع هذه اللغة بمعزل عن سياقها العام، مثل حركة معينة أو تعبير معين على الوجه يصبح غامضًا للغاية، كما أنه يتم إساءة فهمه. فالعبوس قد يدل على الغضب أو التفكير العميق. وقد يدل الضحك على السخرية أو الفرح أو أن يكون محاولة لمداراة الحزن أو الحرج.
- الوعى لا بمشاعر الطرف الآخر فحسب وإنما بموقفه من مشاعره: على سبيل المثال، قد يشعر المرء بالغضب ولكن لا يرغب فى إظهاره. وأحيانًا لا تتطابق رسائل المتحدث اللفظية مع رسائله غير اللفظية. يمكنك التأمل فى كلتا الرسالتين: "إنك تقول إنها أخبار سيئة على الرغم من أنك تضحك. ما السر؟".
- وضع نفسك فى موقف المتحدث: حاول أن تتخيل ما كنت لتشعر به لو كنت مكان المتحدث لا ما يشعر به هو إذا كان مكانك. ويتطلب ذلك التخيل والتفهم. وكلما زادت الخبرات الحياتية التى مررت بها، زاد وعيك بها وتأكيدك عليها. تذكر أنك تخمن على الرغم من ذلك، فلا تحاول أن تكون محددًا أو متأكدًا فى صرامة من غير دليل. كن مترددًا وغير حاسم، ثم تتأكد من صحة فهمك. فإذا ما كنت مخطئًا فسوف يصحح الطرف الآخر فهمك الخاطئ.

فــى بعض الأحيان، يعتقــد البعضــ أن إظهار مشاعر بعينهــا وبالتالى تشجيــع شخص على التحدث بشأنها يعنــى الاتفاق معهم حولها، ويخشون أن يعززوا ما يسمى بالمشاعر "السلبية" ويستحثون الشخص على التصرف بشــكل غـير عقلانــى بل وخطــر. ولا يحدث أى مــن هذيــن الأمرين. ففى الحقيقة، يحدث العكس تمامًا.

افترضــ أن طفــلاً غاضبًا وأنه رفــع يديه ليضرب شخصًــا ما. يعرف الطبيــب النفســى الماهر أن هــذا الغضب إذا ما تم التعبــير عنه لفظيًا وتم عكســه، فمن الممكــن أن يتبدد ويتلاشــى. وإذا أخبره شخصــ بالغ بلهجة حنونــة متفهمة: "إنك غاضب للغاية من "بيــل" للحد الذى يشعرك برغبة فى ضربه" فسوف تنخفض ذراع الطفل وسوف يومئ الطفل بحزن ويرتاح لأن أحــدًا فهمــه وتقبل موقفه. عندما يتم التعبير عــن مشاعر الغضب تلك وتقبلهــا عــادة ما يتجــه الشخص لمستــوى أعمق، حيث يمكــن التعامل مع مشاعر الجرح والخسارة الخفية. والحال نفسه ينطبق على الكبار.

إن التعبير عن المشاعر لفظيًا، وتقبلها وفهمها، عادة ما يؤدى لحاجة أقل للتعبير عنها باندفاع وتهور. أما كبت المشاعر وإخفاؤها فى مكان أبعد من الإدراك الواعى، فإنه يعنى الحد من القدرة على التفكير فيها والتعامل معها بالشكل المناسب.

إظهار المشاعر والحقائق

عــادة ما تحــدث المشاعــر استجابة لحقائــق أو أحــداث، وبالتالى فإن الاستجابــة الانعكاسية/التأملية التــى تتضمن المشاعــر والحقائق تساعد على الربط بين الاثنين والاقتراب من المعنى الحقيقى لتجربة أخرى.

الحقيقة	ما تشعر به
لم تكن مدعوًا لحضور حفلة "روجرز"	النبذ
تركوك تنتظر لساعات	الغضب
قالوا إن كتابك مدهش	السعادة
انخرطت فى شجار رهيب بالأمس	الحزن
لم تتمكن من ملء استمارة التأمين	الإحباط
كنت تتمنى الفوز	خيبة الأمل
تعرضت لخداع	الحنق
كنت على صواب مرة أخرى	الرضا عن النفس
وجدت عنكبوتًا يمشى عليك	الخوف
انفرج الكرب	الراحة

للتعبير عن كل من الحقائق والمشاعر معًا من المناسب استخدام جملة مثل: "عندما... شعرت...". على سبيل المثال، عندما لم يتم توجيه دعوة لك لحضور حفلة "روجرز" شعرت بالنبذ، أو يمكنك استخدام جملة "شعرت ... لأن..." على سبيل المثال: "شعرت بالغضب؛ لأنهم تركوك تنتظر لساعات". أما فى الطرق المبدئية والمترددة نوعًا ما التى تستخدم للتعبير عن الحقائق والمشاعر فى الجملة نفسها، فإنه يمكنك أن تستبدل "لعلك" بـ "تشعر". على سبيل المثال: "لعلك غاضب لأنك فشلت فى اختبار القيادة". وهناك صيغ تعبيرية أخرى يمكن استخدامها، وفيما يلى بعض منها:

- "إنك غاضب من التغييرات المستمرة التى تحدث فى القوانين".
- "وجدتَ الأمر مخيفًا عندما طلب منك الآخرون أن تتحدث على الملأ".
- "تبدو سعيدًا بشأن صديقك الجديد".
- "إنك مللت كذبه".
- "إنك مسرور بأن العملاء يحبونك".

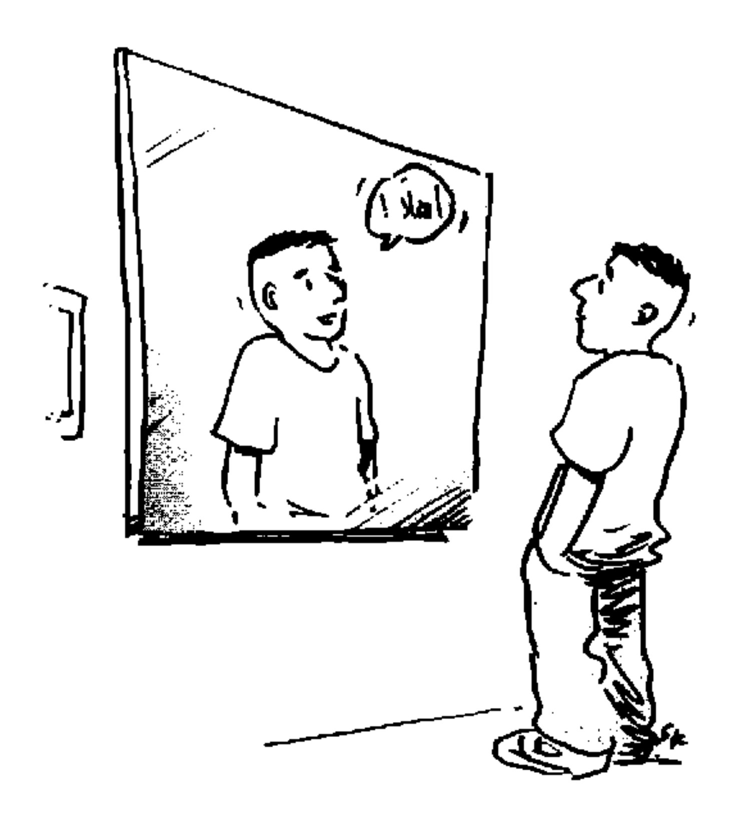
الصمت الذى يعكس التأمل

فــى بعضــ الأحيان، يكــون الصمت ذا دلالــة كبيرة. ويمكنــك أن تفكر فى الصمــت وما يتضمنه مــن مشاعر، تمامًــا كما تفكر فى لغــة الجسد التى تستخدمهــا. علــى سبيــل المثال، طلــب مدرب إحــدى ورش عمــل مهارات التواصــل أن يتطــوع شخصــ ويلقــى كلمــة حتــى يستجيــب لهــا الآخرون باستجابــات انعكاسية/تأملية، فكان هناك صمت تــام. واستجاب المدرب للمجموعــة بطريقة مفكرة من خلال قولــه: "هل من الصعب حقًّا أن تفكر فى شــىء تقوله عندما تكــون تحت الأضــواء؟" فتنفس الفريــق الصعداء عندمــا حدث ذلك وأومأت العديد من الرءوس وشعر الناس بالسعادة؛ لأن المــدرب فهمهم. وقد لاحظ بعضــ المشاركين وعلقوا بــأن المدرب استجاب بشكل يعكس التعاطف مع صمتهم.

يمكنــك أن تستجيب بشكل يعكس التأمل والتفكير للصمت الذى يحدث فى العديد من المواقف:

- لمجموعة من الناس: "جميعكم منهكون".
- لفرد واحد: "يشق عليك معرفة من أين تبدأ".
- لظهور شخص: "تبدو مهمومًا".

قــد تجد أنه مــن المفيد أيضًا أن تتأمل صمت أحــد الأشخاص من خلال عكس حالته المزاجية بطريقة غير لفظية، وقد يكون بمجرد التزام الصمت.



تأمل الموضوعات: التلخيص

يطيل الناس فى بعض الأحيان الحديث. فإذا كان لديك وقت قد تتركهم يستمرون لبعض الوقت وعندما يتوقفون، فإنك تميل لتلخيص ما قالوه. وقد يحدث ذلك من خلال جملة موجزة تلخص لب المحادثة: "إنك سعيد للغاية" أو أن تربط النهايات المفتوحة مع بعضها البعض وتجعل التفاصيل الكبيرة المذكورة مفهومة، فقد تقول شيئًا مثل: لنر الآن، إن خوفك الأساسى هو..." أو: "يبدو أن هناك موضوعًا متكررًا هو...". فى بعض الأحيان، يجد المتحدث صعوبة فى رؤية الأمور بوضوح. ويساعدك تلخيص الأمر بشكل صحيح على رؤية الأمور بشكل أوضح ومن زاوية جديدة وقد يكون لذلك مزايا هائلة. وعادة ما يقول الطرف الآخر عند ارتياحه لرؤيتك

الجديدة: "نعم هذا هو الموضوع".

وتميل الموضوعات المهمة للظهور عدة مرات دون توقف. لذلك، ليس هناك داع للقلق إذا ما فقدها الإنسان فى البداية، فسوف تسنح له العديد من الفرصً لالتقاطها مرة أخرى.

إذا تحمس شخص واستمر فى الحديث دون توقف، فقد تضطر لوقف الحديث عن عمد وتقول: "توقف لحظة، لنر الشأن الأساسى الذى قلته حتى الآن..." أو: "لنتوقف لحظة حتى أرى ما إذا كان فى إمكانى إيجاز ما قلته".

أسلوب اللغة

عند الاستجابة، يحتاج المرء لأن يكون حساسًا لأسلوب اللغة الخاص به، وأن يستخدم ما يناسب الموقف. وقد يعنى ذلك موافقة أسلوبك اللغوى مع أسلوب الطرف الآخر، ولا يعد ذلك من قبيل التكلف أو الزيف على الإطلاق. فأثناء تحدثك مع الأطفال، لاحظ أنك تستخدم اللغة التى يفهمونها، وبالتالى، فإن استجابتك لموقف رسمى يجب أن تتسم بالرسمية هى الأخرى. أما فى المواقف المعتادة، أو أثناء التحدث مع صديق، فيمكنك أن تستخدم اللغة الدارجة أو حتى ابتكار لغة خاصة بكما وحدكما.

من المهم أن تنتبه تمامًا بشأن أسلوب اللغة الخاص بك وأساليب استجابتك لأشخاص ينتمون لأصول وأعراق وثقافات مختلفة. على سبيل المثال، قد يتم فهم الألفة وعدم التكلف والغمز بالعين فى المواقف الرسمية على أنه عدم احترام. وإذا كان فهم إنسان للغة الإنجليزية ضعيفًا، فيجب التحدث باستخدام كلمات بسيطة واستخدام جمل بسيطة والتحدث ببطء ووضوح وذلك كما يحدث عادة.

إن اختيار الكلمات المناسبة يتضمن اختيار اللهجة التى تتناسب مع حدة المشاعر التى يتم التعبير عنها، فأغلبنا يمر بلحظات تتحرك مشاعره

الداخليــة فيها لأى شىء غير عادى كالاستماع لموسيقى تمس أعماقه والتى عادة ما يقول فيها من يشاركك الاستماع: "إنه لحن جميل، أليس كذلك؟". وفى مثل هذه الحالة، يصعب على الاستجابة الانعكاسية/التأملية أن تعكس فهمًــا حقيقيًّا للموضوع. يمكنــك الرجوع مرة أخرى لقائمــة الكلمات التى تعــبر عن المشاعر التى سبــق القيام بها وترتيبها حســب قوتها وجرأتها أو ضعفها ...إلخ.

لا يمكننــا التقليل أبــدًا من أهمية نــبرة الصوت وأسلوبــك فى توصيل الرسالــة عند إبداء استجابــة انعكاسية/تأملية، فهى فــى حاجة لأن تبدو وكأنهــا استفسار تجريبى وليست جملة باتة جازمة. فأنت لا تخبر الآخرين بمــا يشعرون به وإنما تتأكد من أن ما فهمته صحيح. وهذا الاختلاف غاية فى الأهمية.

عبارات مفيدة

فى بعض الأحيان، يكون من الصعب معرفة كيف نبدأ فى إظهار استجابة انعكاسية/تأملية. ونظرًا لأنه من المستحيل مشاركة شخص آخر خبرته بالكامل، فإن أفضل ما يمكننا عمله هو محاولة تقريب ما نعتقد أن الطرف الآخر يفكر ويشعر به. ويمكننا أن نسعى لننقل له رغبتنا فى فهم ما يشعر أو يفكر فيه واستعدادنا لتصحيح أى خطأ نقع فيه.

عندمــا تعتقد أنك فهمت الطرف الآخر تمامًــا، قد تجد هذه العبارات مفيدة:

- "يبدو الأمر لك أن...".
- "تشعر بأن...".
- "فى تجربتك...".

- "من موضعك الخاص ...".
- "تشعر ...". (بالحزن، الغضب، الفرح...إلخ).
- "تعتقد أن ...".
- "بمعنى آخر...".

أما إذا لم تكن متأكدًا بدرجة كافية من مشاعر الطرف الآخر، يمكنك استخدام عبارات مبدئية وغير حاسمة للبدء:

- "دعنى أر ما إذا كنت أفهمك. إنك تشعر...".
- "لدىَّ انطباع أنك...".
- "هل تشعر بشىء من ...".
- "قد أكون مخطئًا ولكن الأمر يبدو...".
- "هل من الممكن أن ...".
- "قد يبدو الأمر لك...".
- " لعلك ...".
- "تبدو كأنك تشعر ...".
- "ربما تشعر...".
- "من وجهة نظرى يبدو أنك...".
- "يظهر الأمر لك...".

قد تساعدك العبارات التالية فى إيجاز لب المحادثة:

- "لنر الآن، إنك...".
- "إن الموضوع الأساسى الذى تذكره يبدو أنه...".
- "إن اهتمامك الأساسى يبدو أنه...".
- "لقد كنت أفكر فيما قلته ويبدو أن هناك...".
- "لنر إذا كنت قد فهمتك بشكل صحيح...".

التأمل الجيد: ملخص

إن الاستماع الانعكاسى/التأملى، عند القيام به على نحو جيد:

- يوجز ما قاله الشخص الآخر ويجعله أكثر وضوحًا وواقعية.
- يؤكد فهمك للمعنى بوضوح.
- يطمئن المستمع إلى أنك سمعته بالفعل.
- يعبر عن الموافقة والاحترام والاهتمام.
- لا يصدر الأحكام المتسرعة.
- يشجع الطرف الآخر على الاستمرار فى الحديث.
- يحدث فى الوقت المناسب.
- موجز وبسيط وواضح.
- دقيق.
- يستجيب للرسالة بكاملها اللفظية وغير اللفظية منها.

تدريب: التدريب على إعادة الصياغة

ننتقل من الاستجابات الانعكاسية/التأملية لإعادة الصياغة. اسأل نفسك: "ما مشاعر هذا الشخص؟" بعد ذلك، جرب التعبير عن ذلك بأسلوبك. تذكر أنه ليس هناك طريقة مثلى للاستجابة، ولكن حاول أن تكون موجزًا قدر الإمكان.

بيتر: "كان فى إمكانى أن أضرب "جيم". لقد انتقدنى أمام جميع عاملين بالمكتب. إننى غبى للغاية. كان ذلك فظيعًا".

إعادة الصياغة: "لقد كنت غاضبًا من "جيم"؛ لأنه قلّل من شأنك أمام جميع العاملين".

مدرس: "إن هذا أفضل فريق تعاملت معه على الإطلاق، فهم متحمسون بشأن كل ما نقوم به. إننى أتطلع كل يوم للعمل معهم".

إعادة الصياغة:

محاسب: "لقد ترك زوج أختى المنزل للتو. لقد تركها ومعها ثلاثة أطفال صغار وهى غاضبة للغاية. تريد أمى أن أذهب وأمكث معها. لا يمكننى أن أتخيل القيام بذلك ثم أقوم بعملى على أكمل وجه".

إعادة الصياغة:

شاب مراهق: "إننى أفضل التسوق عن الذهاب للمدرسة. إن المدرسة مملة فعلاً".

إعادة الصياغة:

صديق: "بالأمس كان هناك دب يقف على شجرة كبيرة فى حديقتى. كنت أراقبه لمدة ساعة وهو يتأرجح على قمة الشجرة أثناء هبوب العاصفة، فأسرعت والتقطت له الكثير من الصور بالكاميرا".

إعادة الصياغة:

كاتب: "إن الوقت ينتهى. أريد أن أنتهى من كتابتى حتى أرتاح أسبوعًا قبل أن أرجع لعملى، إلا أن الأمر يستغرق وقتًا أكثر مما توقعت".

إعادة الصياغة:

مريض: "الآن بعد أن وصلت أخيرًا لهنا، لا أعرف من أين أبدأ. يبدو الأمر سخيفًا للغاية. سوف أبكى. أعرف أننى سأبكى".

إعادة الصياغة:

خريج: "لقد فعلت كل شيء تم اقتراحه علىّ حتى أتأقلم مع عدم إيجاد عمل. إلا أننى ما زلت محبطًا ويائسًا. لا أستطيع أن أتخلى عن فكرة أن هناك شيئًا خاطئًا فىَّ على الرغم من التحذير الذى تلقيته حتى لا أفقد ثقتى بنفسى".

إعادة الصياغة:

أب: "إن ابنى يعمل للسنة الثانية كحرفى. لطالما أراد أن يعمل كسباك. والآن وفجأة يرغب فى ترك عمله. لا أستطيع أن أفهم ذلك بعد أن أتقن حرفته".

إعادة الصياغة:

تدريب: التدريب مع صديق

يقول أحدكما جملة موجزة ويستجيب الآخر له بإعادة صياغتها. راجع استجابتك، وتذكر أن أفضل اختبار لاستجابتك هو أن يشعر المتحدث بأنه مفهوم. بدل الأدوار وقم بدور المتحدث واجعل صديقك يلعب دور المستمع.

إذا كان لديك جهاز فيديو، جرب تسجيل جلسة التدريب تلك. عندما تعيد مشاهدته، انتبه إلى لغة الجسد التى تستخدمها وللكلمات التى تستخدمها. أوقف الشريط إذا ما أردت أو أراد صديقك التعليق على طريقة تفكيرك أو مشاعرك أثناء التدريب. عندما لعبت دور المستمع، هل كنت منتبهًا لصديقك؟ هل كنت تنقده أو تصدر عليه الأحكام؟ هل كنت تفكر فى شىء آخر؟ هل كان صديقك يشعر بأنك تفهمه؟
جرب استخدام جملاً واستجابات مختلفة حتى تشعر بالرضا عن النتيجة. لا تكن مستميتًا لبلوغ الكمال. تذكر أن هناك طرقًا عديدة للاستجابة. حاول أن تجعل استجابتك موجزة وبسيطة وطبيعية قدر استطاعتك.
الآن قد تكون مستعدًا لتطبيق هذه المهارات فى المواقف الحقيقية. أعد صياغة الجمل التى تسمعها من الآخرين وراقب رد فعل الطرف الآخر. حاول ألا تبالغ حتى لا تبدو كطبيب نفسى سيئ.

أسئلة كثيرًا ما تُطرح

لقد أوجزنا بعض أكثر الأسئلة والمخاوف التى عادة ما تطرح لمساعدتك فى تعلم وإتقان هذه المهارات الجديدة.

متى يكون من المناسب استخدام الاستماع الانعكاسى/التأملى؟

عندما تعتاد على هذه الطريقة فى الاستجابة، سوف تجد أنها أصبحت جزءًا من أسلوبك اليومى. فى المحادثات العادية، يشارك الطرفان: المستمع والمتحدث. وليس هناك من يستحوذ على الحديث تمامًا، وإنما يتم تبادل الأدوار بشكل طبيعى. فى هذه الحالة، قد ينتج عن الاستماع

الانعكاسى/التأملى محادثة ثرية وعميقة، وفيما يلى نعرض بعض المواقف التى من المناسب استخدام الاستماع الانعكاسى/التأملى فيها.

عندما ينقل شخص رسالة لها محتوى عاطفى قوى: من المناسب اتباع مهارات الاستماع الانعكاسى/التأملى لشخص غاضب أو متحمس أو سعيد أو حائر أو قلق أو حزين ... إلخ، إذا ما أردت مساعدته فى استكشاف أو التعامل مع مشاعره. إذا لم يكن الفرد يسعى لحل وكان يرغب فى التخلص من العبء الواقع على كاهله ومشاركة صديق متفهم لمشاعره، فسوف يكون من الرائع أن تريحه وتسهل ذلك عليك. فهناك فائدة كبيرة من أن تشعر بأن الآخرين يستمعون لك ويفهمونك دون السعى لإيجاد حلول، فليس لجميع المشكلات حلول مناسبة، ويحتاج الآخرون لوقت قبل أن يتضح حل مناسب. وللأسف يشعر بعض المستمعين بالإحباط ونفاد الصبر فى هذه اللحظات، كما أنهم يميلون للمشاركة بقرار حاسم ولا تنس "السكون الفعَّال".

عندما يقول شخص جملة غير مباشرة: حين يصعب التعبير عن المشاعر والاحتياجات، يخفى الأفراد رسائلهم الحقيقية ويتحدثون بطريقة مجازية. قد يساعدهم الاستماع الانعكاسى/التأملى على الشعور بالأمان لإظهار مشاعرهم واحتياجاتهم الحقيقية. على سبيل المثال: "إن البقع التى توجد على يدى تكبر، يموت الناس من سرطان الجلد". بدلاً من قول: "لا تقلق إن البقع التى توجد على يديك لا تبدو خطيرة لطالما كنت حذرًا من أشعة الشمس"، وقد يضع المستمع المشاعر التى لم يتم التعبير عنها بكلمات مثل: "إنك قلق من أن تكون البقع الجلدية خطيرة".

قبل النقد أو الجدل أو الغضب: حاول أن تقلل من أى سوء فهم من خلال توضيح الموقف من البداية. ففى بعض الأحيان، تزداد مشاعر الغضب والسخط بسبب سوء فهم جملة ما، خذ تعليق سيدة لزوجها السابق: "إنك

تأتـى فى لحظات غـير مناسبة على الإطلاق". اعتقـد طليقها أنها تنتقده لعـدم حساسيتـه فأجـاب قائلاً: "ليس ذلك عـدلاً، إننـى لا أزورك إلا إذا دعوتنـى"، إلا أنـه أساء فهمها. فـإذا ما كان قد استمع بشـكل انعكاسى/ تأملى منذ البداية، كان قد اكتشف أنها كانت تعنى شيئًا مختلفًا تمامًا حيث كانت المحادثة من الممكن أن تمضى على النحو التالى:

السيدة: "إنك تأتى فى لحظات غير مناسبة على الإطلاق".
الزوج السابق: "هل تعنين أننى أزورك فى وقت غير مناسب؟".
السيدة: "لا، إننى أعنى أننى ما زلت أشتاق لك وأنك تخطر على بالى فى لحظات غير مناسبة على الإطلاق".

عند نشوب مناقشات ساخنة كثيرًا ما يقول أحد الأطراف فى مرحلة من المناقشة: "ولكن هذا ما قلته فى البداية، وكثيرًا ما يجادل الآخرون دون معرفة ما قاله هذا الشخص، بل إنهم قد يتفقون مع ما قاله دون معرفة ذلك. ويساعد الاستماع الانعكاسى/التأملى فى الحد من مثل سوء التفاهم ذلك.

قبـل التصـرف: أعد صياغة التعليمـات أو المشاعر للتأكد من صحة فهمك حتـى توفـر وقتك وجهدك. علـى سبيل المثال، فى مواقـف العمل قد تقول، "الآن دعنى أر إذا ما كنت فهمت ذلك. إنك تريدنى أن أكتب تقريرًا مفصلاً أحدد فيه أهدافك فى هيـكل العمل الجديد وأن أقترح هيكلاً آخر جديدًا، أو لصديـق: "تبدو منهكًا أيمكننى معانقتـك؟" إن التوضيح يساعدك على عدم تضييع الوقت فى مهمة خاطئة أو التصرف بشكل غير مناسب.

عندما تتحدث لنفسك: إننا جميعًا نتحدث لأنفسنا بصمت أو بصوت مسموع. وعادة ما يتم الإشارة لذلك "بحديث النفس". ولا يعى الكثيرون كم عدد المرات التى يقومون فيها بذلك، والمرات التى تتضمن فيها هذه

المحادثات واحدًا أو أكثر من عوائق التواصل التى تم ذكرها فيما سبق. وفيما يلى بعض الأمثلة:

إسداء النصح: "لماذا لا تتساه فحسب؟".

التصنيف: "إنك غبى أحمق".

الوعظ: "كان ينبغى عليك أن تكون أكثر حكمة".

النقد: "إن الخطأ خطؤك".

إن الاستماع الانعكاسى/التأملى لنفسك وعدم إصدار أحكام يساعدك كثيرًا، فهو يساعدك على استكشاف خبراتك الخاصة على مستوى المضمون والمشاعر وعلى أن تفهم ذاتك وتتقبلها بصورة أفضل، وأيضًا على توضيح ما يدور بالفعل. ومجرد الاستماع فى تقبل هو مكافأة فى حد ذاتها وهو تدريب ممتاز للتحدث مع الآخرين. وقد يؤدى بك ذلك إلى زيادة وعيك بذاتك ويمدك بأفكار عن الإجراءات التى عليك القيام بها للاهتمام بنفسك. قارن بين الاستجابتين التاليتين للفكرة نفسها:

استجابة تقليدية تصدر حكمًا:

الفكرة: "أشعر بأننى منفعل حقًا".

الاستجابة: "عليك ألا تستسلم للانزعاج، يجب أن تكون لطيفًا معهم كيف تكون حساسًا لهذه الدرجة؟ على كل حال فإنهم لم يقوموا بأى شىء خاطئ. إنك تركز على نفسك لحد كبير!".

بديل، استجابة انعكاسية/تأملية:

الفكرة: "أشعر بأننى منفعل حقًا".

الاستجابة: " إنك تشعر بأنك تحملت بما فيه الكفاية. حيث تمر بعض الأيام على هذا النحو، وتحتاج لإغلاق المحل وأن تخرج بمفردك لبعض الوقت. لا

تفكر أو تتعامل مع أى شخص".

من المهم أن تسمح لنفسك بتجربة المشاعر كما هى بغض النظر عن بشاعتها أو إساءتها. إذا كنت غاضبًا بالفعل، قد يكون من المفيد كتابة مشاعرك ولكن تأكد من تجنب تجميلها أو وضع أى رقابة عليها. فليس هناك من يقرأ هذه المشاعر سواك. سوف تتعجب من فائدة الاستماع لنفسك وتفهم ذاتك. فى بعض الأحيان بعد التعبير عن مشاعرك، قد تفكر فى موقفك بشكل مختلف وقد تتغير مشاعرك أو قد تجد نفسك قادرًا على التخلص منها. حتى إذا لم تتغير مشاعرك من خلال هذا التدريب، فسوف تكون أكثر وضوحًا تجاهها وكيفية التصرف بالشكل المناسب.

عند التعرض لأفكار جديدة: افترض أنك قابلت إنسانًا له آراء مختلفة تمامًا أو قيم ومعتقدات تختلف عن قيمك ومعتقداتك. من السهل إصدار حكم سلبى عليه ولومه على تلك الآراء دون الاستماع لرؤيته للعالم أو محاولة فهم مدى تناسب معتقداته وأفكاره مع التجارب والخبرات التى عاشها. وينطبق ذلك عند التعامل مع أفراد ينتمون لأصول عرقية مختلفة لهم معتقدات وقيم وعادات مختلفة. وليس من الضرورى الموافقة على أفكارهم، ولكن من المهم الاستماع لهم وتفهم الطرف الآخر واحترامه وتقبله. قد تنبع الأفكار الجديدة والغريبة من مصادر أخرى تشمل الكتب والأفلام والإنترنت وغيرها من وسائل الإعلام أو من السفر أو مواقف العمل. ويشير "روبرت بولتون" للصعوبة التى تواجه أغلب الأفراد فى التأقلم مع أفكار جديدة عليهم أو غير مرحب بها، أو التى تتعارض مع القيم الخاصة بهم. وهو يشير لتقبل الأفكار الجديدة والغريبة بـ "التعاطف الفكرى".

بعد تأكيد ذاتك: اعتدنا الاعتقاد بأن العداء والهجوم يؤدى للحصول على استجابة دفاعية، إلا أن الحسم لا يؤدى لذلك. فنحن نعتقد أنه إذا ما تم

التعبير عن جملة تأكيدية بشكل "مناسب"، فسوف يتقبلها الطرف الآخر تلقائيًّا، ونكون بهذا متفائلين لحد كبير كما كتب "روبرت بولتون":

> بمجرد إرسال رسالة تأكيدية حاسمة وحلول الصمت، من المؤكد أن يتخذ الطرف الذى تم توجيه هذه الرسالة له موقف الدفاع ... ومن المهم تغيير الأسلوب والاستماع بتأمل للاستجابة الدفاعية المتوقعة منه... وهذا الانتقال ما بين التأكيد والاستماع بشكل طبيعى يحدث عدة مرات قبل إتمام تأكيد الذات والحسم الواضح. ويساعد الاستماع الانعكاسى/التأملى فى هذا الوقت على الحد من دفاع الطرف الآخر... مما يساعد على بدء محادثة بناءة. فالاستماع الفعال يعمل على الحد من اتخاذ موقف دفاعى بشكل ملحوظ.

كيف لى أن أعرف أننى أستمع بشكل فعال؟

عند تجريبك لهذه المهارات، سوف تعرف إذا ما كان الآخرون يجدون أنك شخص متفهم تقدم المساعدة لهم عند تحدثهم لك عن أمور حقيقية شخصية، وعند مشاركتهم إياك لأفراحهم وأحزانهم ومشاطرة مشاعرهم معك. وقد تشعر أيضًا بتلاقى العقول وهى مشاعر دافئة تتعلق بوجود روابط حقيقية.

عندما يتم التركيز على الاستماع الانعكاسى/التأملى، عادة ما يستجيب المتحدث بعبارات تأكيدية مثل: "صحيح"، "بالفعل"، "بالضبط"، "نعم و...". وقد يومئون برءوسهم ويستمرون فى الحديث بعد توقف لفترة قصيرة تعكس التفكير والتأمل وتعمق أكبر فى مشاعرهم. أما إذا لم تكن عبارة من عباراتك صحيحة، فليست هذه مشكلة كبرى خاصة إذا ما تم توطيد علاقة جيدة مع الطرف الآخر، فعادة ما يقول المتحدث: "لا، ليس الأمر كذلك، وإنما..."، ويتم تصحيح سوء الفهم وتستمر المحادثة بشكل مريح.

إذا ما شعر شخص بأنه قد تمت إساءة فهمه لحد كبير، فسوف يعطيك نظـرة حيرة ويهتم بالحقائق أو يصبح أكثر سطحية ويغير مجرى الحديث أو حتــى يقوم بقطعــه فجأة، ومن مميــزات تعلم مهــارات الاستماع وسط مجموعــة أو التدريب مع صديق عليهــا أنه يمكنك أن تسأل الآخرين إذا ما كنــت تستمع بشكل فعال أم أنك تقوم فقــط باستقصاء المعلومات منهم أو إسداء النصح لهم.

علــى الصعيد الآخــر، عندما يشعــر الناس بأنهم مفهومـــون مـن قبل الآخريــن، فإنهم يشعــرون بسعادة عارمــة وسوف يخبرونــك بالمزيد دون طرح أسئلة عليهم.

ما الذى ينبغى علىّ عمله عند فشل الاستماع الانعكاسى/التأملى؟

إن أغلب الأفراد يشعرون بشىء من الحرج والارتباك عندما يمارسون هذه الطريقة فى الاستجابة أول الأمر. وهم يركزون بإفراط على أدائهم ويخافون من أن يبدوا زائفين أو أغبياء أو أن يخشوا عدم نجاح الأمر بأى حال. إن أى مهارة جديدة تبدو غير طبيعية ومصطنعة فى البداية، حتى تصبح جزءًا لا يتجزأ من أسلوب الإنسان الخاص كما سبق وذكرنا ذلك، من المفيد التدريب على الاستماع الانعكاسى/التأملى وسط مجموعة أو مع صديق واحد على الأقل معتاد على هذه المهارات. وسوف تتعجب من مدى تلقائية إعادة الصياغة التى تستخدمها وقد تحمسك النتائج كثيرًا، إلا أنك عندما تجرب ذلك فى المواقف الحياتية، قد تفشل هذه المهارات. إذا حدث ذلك معك، فارجع إلى بعض الأسباب الممكنة مما يلى:

ربمــا لم تكــن تســتمع بطريقــة انعكاســية/تأملية حقًّــا. صرحــت إحدى الطالبــات بأنها جربت استخدام الاستماع التفاعلى ولكنها فشلت. وعندما

سُئلت أن تقدم أمثلة معينة، قالت إن زوجها أخبرها بأنه وقع من على الحصان فاستجابت قائلة: "ألم أقل إنك كبرت على ركوب الخيل؟" كانت تعتقد أنها تستخدم الاستماع الانعكاسى/التأملى! لم تدرك أنها كانت تصدر أحكامًا مهينة لزوجها. فليس من العجيب أن تفشل.

ربما لم تكن ترغب بالفعل فى معرفة ما يشعر به الطرف الآخر، ربما لم تعِ ذلك وكنت تعتقد خطأ أنك "يجب" أن تكون قادرًا على الاستماع للآخرِين باهتمام وتستجيب لاحتياجاتهم طوال الوقت. كما قلنا، قد تخطئ أفضل الاستجابات فى إصابة هدفها إذا لم تستمع للطرف الآخر بجميع جوارحك.

ربما كنت ترتكب أخطاءً شائعة. قد يخفق الاستماع الانعكاسى/التأملى فى أهدافه بطرق عديدة. فعادة ما يقع المبتدئون فى خطأ تقليد ما يقوله الآخرون بدلاً من استخدام كلمات خاصة بهم، وقد يبدو ذلك كآلة وليس إنسانًا يفهم ما يقوله الآخرون ويهتم بهم. عندما تعلمت "آنى" هذه المهارة وكانت تتدرب عليها مع أسرتها، أجابت "آندى" بغضب قائلة: "هذا ما قلته للتو!"، إذا لم ينجح الأمر معك، تأكد من عدم وجود الأخطاء الشائعة التالية:

- استخدام نبرة متسلطة.
- التعليق بإصدار أحكام.
- التحيز.
- الاستجابة بطريقة دفاعية.
- استخدام التعاطف بطريقة غير مناسبة.
- طرح العديد من الأسئلة.

- استخدام أسئلة ذات إجابات محددة أو غير مناسبة أو لا علاقة لها بالموضوع.
- استخدام أفكار أو صيغ مبتذلة ومتكررة.
- استخدام استجابات خاملة أو غير كفء مثل "آه – آه".
- التطويل الممل.
- الاستجابة بطريقة مجاملة أو متملقة.
- إسداء نصح دون أن يطلب الطرف الآخر ذلك.
- التكبر أو التقليل من الذات.
- الرفض أو عدم الاحترام.
- التفسير أو لعب دور الطبيب النفسى.
- التظاهر بالفهم.
- التقليد.
- السيطرة والهيمنة.
- مقاطعة الطرف الآخر والقفز فى المحادثة أسرع من اللازم.
- ترك الطرف الآخر يتحدث لفترة طويلة متخبطًا .
- الاستجابة للمحتوى وإغفال المشاعر.
- الاستجابة للكلمات وإغفال لغة الجسد.
- الاستجابة بالكلمات فقط وتناسى تأثير لغة الجسد التى تستخدمها.
- العرقلة أو الإضعاف.
- المبالغة والمغالاة.

إذا ما وجدت أيًّا من هذه المشكلات لديك، فإن إدراك وجودها سوف يساعدك على تصحيحها والتعامل معها. وقد تستخدم الاستماع الانعكاسى/التأملى بشكل غير مناسب أو فى مواقف خاطئة.

متى يكون الاستماع الانعكاسى/التأملى غير مناسب؟

إن فن استخدام الاستماع الانعكاسى/التأملى يكمن فى معرفة الوقت الذى يجب استخدامه فيه والوقت الذى لا يجب استخدامه. وتقبل فكرة أنه من غير الملائم استخدامه فى بعض الأوقات بل واستحالة استخدامه فى أوقات أخرى. يجب ألا نغفل حقيقة أن الاستماع الانعكاسى/التأملى ليس سهلاً وأنه يكون شاقًا فى بعض الأحيان. وهو يتطلب نظامًا معينًا وإشراكك فى تجارب الآخرين من أفراحهم وأحزان. وهو يعنى التغلب على ميلنا الطبيعى لإصدار أحكام والدفاع عن الذات والتعبير عن وجهة نظرك ... إلخ. وهو يتطلب النضج والتفوق الذاتى والانفتاح أمام وجهات نظر الآخرين.

نظرًا لأن الأمر يتطلب الكثير، فمن المهم السماح لنفسك بالتخلى عن الاستماع بطريقة انعكاسية/تأملية فى بعض الأوقات، وفيما يلى بعض الإرشادات التى تتعلق بالأوقات التى لا يكون من المناسب فيها استخدام الاستماع الانعكاسى/ التأملى.

عندما تعجز عن التقبل. عندما تستمع بشكل انعكاسى/تأملى، يصبح الطرف الآخر أكثر صراحة وأكثر عرضة للنقد أو الهجوم، وإذا كنت تشعر بعدم قبول الآخر والميل لإصدار أحكام عليه، لن تجرحه مصارحته بذلك منذ البداية وقول شىء من قبيل: "أجد من الصعب فهم هذه النقطة"، بدلاً من التظاهر بفهمها، إن استخدام الاستماع الانعكاسى/التأملى كأسلوب فارغ وعدم القدرة أو الاستعداد لتقبل الآخر من قبيل التضليل، فهو يخدع ويضلل الطرفين.

عندما لا تكون "منفصلاً" عن الآخر. يتضمن الاستماع الانعكاسى/ التأملى التعاطف مع الآخر والإحساس بما يشعر به وكأنك مكانه. ومن المهم القيام بذلك "وكأنك مكانه". فإذا ما تعقدت الأمور بينكما وشعرت

بمــا يشعر به للحــد الذى منعك من الحفــاظ على مسافــة صحية بينكما، فســوف تتورط معه عاطفيًّــا مما يحد من قدرتك على الاستماع له بطريقة انعكاسية/تأملية. وعلى العكس، فإن مبدأ الاستماع التفاعلى الذى يتضمن درجة معينة من البعد قد يكون طريقة لتحديد مسافة صحية والوصول إلى فهم أعمق لوجهة نظر الطرف الآخر.

عندما يطلب شخص معلومات. إن سؤال: "متى يرحل القطار التالى؟" هو طلب واضح لمعلومات وهناك حاجة للحصول على إجابة عنه، تخيل إذا ما تمت الإجابة عن هذا السؤال بطريقة انعكاسية/تأملية مثل: "إنك معنى بركوب القطار التالى وترغب فى معرفة موعد خروجه" ومدى الاستفزاز الذى تسببه مثل هذه الاستجابة.

عندمــا تكـون أهدافـك ودوافعك غيـر ملائمة. لا يجب إســاءة استخدام الاستمــاع الانعكاسى/التأملــى واستخدامــه كدفــاع أو حمايــة نفسك من التــورط الحميم مــع الآخريــن، فهذا نوع من الجــبن بأن تبعــد عن الآخر وتبقــى هادئًــا لا يؤثر فيك كلامه. وهو ليس من أســس الأمانة والمصداقية فى المحادثات والعلاقات.

فــى أوقــات الضــغوط والشــجار والتعــب. من المهــم أن تكون قــادرًا على إدراك هــذه الأوقات عندمــا لا تكون مهيأ وقادرًا علــى الاستماع. ففى مثل هــذه الأوقات عادة ما لا تكون قادرًا على الاستمــاع الجيد لأناس على وجه التحديــد أو لأى شخص بالمــرة. ويكون الاستماع أكثر ضــررًا من التظاهر بالاستمــاع مع انصــراف عقلك وقلبك. وليــس عليك دائمًــا الاستماع لأى إنسان مهما كان حبك له ولكن عليك دائمًا احترام الآخرين، اشرح له أنك لســت على استعداد أو غير قادر على الاستماع الآن وحدد له موعدًا آخر أو

أوضح له أنك غير مستعد للاستماع لهم على الإطلاق.

عند الشك في دوافع الطرف الآخر. في بعض الأحيان، لا يكون الناس صريحين وجديرين بالثقة كما يبدون، فعندما يكون لديك سبب جيد للشك في أن الطرف الآخر غير جدير بالثقة أو خطير، وأنه يسيء إليك أو يستغلك، فلن يفيدك استخدام الاستماع الانعكاسي/التأملي. فقد يشجع الطرف الآخر على التمادي في موضوع يهدف لجعلك تشعر بالذنب أو الإذعان وذلك على سبيل المثال، أو يشجعك على التعاطف معهم أكثر مما ينبغي.

عندما يُستخدم بإفراط وسطحية. من أكثر الأمور المثيرة للغضب لمن يتعلمون مزايا الاستماع الانعكاسي/التأملي هو ميلهم لاستخدامها طوال الوقت، واستخدام عبارات وصيغ مبتذلة مثل: "أعتقد أنني سمعتك تقول إنك تشعر ...." فالاستماع الانعكاسي/التأملي مهارة واحدة. قد تكون مفيدة وقد تكون ساحرة، لكنها ليست العلاج الأمثل لجميع المواقف، كما أن استخدام هذه المهارة بكثرة، يثير الغضب ويؤتي بنتائج عكسية.

عندما يحتاج الطرف الآخر لأفعال لا أقوال. في بعض الأحيان، تفوق التجربة الكلمات وفي هذه الحالة تكون الاستجابة اللفظية غير ملائمة. وسوف تتمكن من تخيل أو استحضار مثل هذه المواقف والأوقات التي كنت تحتاج فيها لعناق حنون أكثر من مجرد الكلمات، ثق في حدسك ودعه يرشدك. لا تؤنب نفسك إذا ما أخطأت في استجاباتك.

الصفات الشخصية

كان التركيز ينصب حتى هذه النقطة على تطوير المهارات، إلا أن الاستماع الفعَّال هو فن كما هو مهارة، وهو يعتمد على صفات شخصية مهمة فالمهارات وحدها لا تكفي، ويعبر "روبرت بولتون" عن ذلك قائلاً:

إن أساليب التواصل مفيدة فى أنها تسهل التعبير عن السمات الإنسانية الأساسية، فالشخص الذى يجيد مهارات التواصل وتنقصه المصداقية والحــب والتعاطف لن يجد مهاراته مجدية، بـل إنها قد تصبح مضرة. فعلى الرغم من أهميتها، فإن مهارات التواصل بمفردها غير قادرة على إنشاء علاقات مرضية مع الآخرين.

وقــد اُشتقــت الصفات التى يشــير إليهــا "بولتون" من أعمــال "كارل روجــرز" الأولى. وقد تم استخدام اصطلاحــات مختلفة للإشارة لها، وقد وجد أنها أساسية فى تعزيز علاقات إنسانية سوية:

- الأصالة
- القبول
- التعاطف



الأصالة

تعنـــى الأصالة أن يكـون للمرء وجــود حقيقى وغير زائف. ويعــد الاستماع الانعكاسى/التأملى مهــارة مفيدة، ولكنه يتجاوز مجرد عكس الأشياء مثل المــرآة، فالمستمع يحتــاج لأن يكون حاضرًا كشخصــص حقيقى لديه إحساس راســخ بحقيقتــه. وتتضمــن الأصالــة والحقيقــة عمليــة اكتشــاف الذات اللانهائيــة. ويعنـــى ذلــك الشجاعــة بمعرفة وتقبـل الأمور التــى لا تحبها فـــى نفسك. فهى تعنى عدم وجــود مظهر كاذب والقــدرة على التعبير عن نفسك بصراحة وتفتح. ولا يعنى ذلك التغاضى عن احتياجاتك الشخصية للخصوصيــة والسرية أو ضرورة الصراحــة. وليس من المناسب الصراحة فــى كل مــا يشعــر الإنسان به مــع كل شخصــص يتعامل معه فــى كل موقف، فالصراحــة تعنى القــدرة على مشاركة الآخرين مشاعــرك بشكل مناسب ووجود اختيارات حقيقية لك.

القبول

يصعب تعريف هذه الصفة. ففى بعض الأحيان يتم الإشارة لها بأنها حب غير تملكى، وقد أطلق "كارل روجرز" عليها "مراعاة إيجابية لا تتوقف على قيد أو شرط". وعلى الرغم من أن هذه التسمية تبدو غريبة قليلاً، فإنها أفضل صفة لها على الإطلاق. والقبول ينطوى على الدفء والاحترام والاهتمام والحب الذى يعنى الاهتمام بصحة أحوال الآخرين، فجميعنا يرغب فى أن يقدر الآخرون تميزنا وتفردنا، وعلى الرغم من أنه ليس فى مقدورنا حب جميع الناس، فإن فى مقدورنا احترامهم وتقديرهم وتقبلهم.

عــادة ما يشعــر المدرســون على سبيــل المثال، بــأن عليهم حــب جميع طلبتهــم، ولكــن ذلك غير ممكن فى جميع الأحوال. ففـــى بعض الأحيان لا

نحـب جميع الناس ممن نعتقد أنه من المفروض أن نحبهم. وتعنى الأصالة عـدم التظاهر بحب إنسان لا نحبه فـى الواقع، فعدم الصدق لا يساعد أى إنسان، إلا أننا نبقى مهتمين بأمره ونرغب له فى كل ما هو أفضل، ومن هذا المنطلق فإننا نحب من لا نحبهم بالضرورة.

ويعنى القبول أيضًا عدم إصدار الأحكام أو كون الإنسان حياديًّا. ويشير "بولتون" لذلك بجملة:"أحبك، على الرغم من أنك.....". ولكن أحيانًا يكون من المستحيل قبول البعض. ونظرًا لأن القبول المزيف لا يجدى نفعًا، فمن الأفضل التعبير عن عدم القبول بطريقة ملموسة ومحددة قدر الإمكان. على سبيل المثال: "إن سلوكك يضايقنى وأجد من الصعب قبوله" أو "إننى أود مساعدتك، إلا أننى غير قادر". حاول أن تستخدم جملاً تحتوى على ضمير المتكلم "أنا" والصعوبة التى تواجهها بدلاً من تصنيف أو لوم الطرف الآخر، حاول ألا تقترب من احترامه لذاته.

التعاطف

يعنــى التعاطف الإحساس بمشاعر الآخــر وكأنك فى مكانه، ويتضمن ذلك فهمًـا حساسًا وصحيحًـا لمشاعر الآخرين. وعلى العكـس، فى الوقت الذى يتطلب التوحد مع الآخر عن قرب، فإنه يتطلب درجة من البعد أيضًا.

إن النقطة الثانية المهمة بشأن التعاطف هى القدرة على نقل فهمك بما ينقـل للطرف الآخر الشعور بأنه مفهوم، وهنا تكمن المهارة فى ذلك. وهذه هى الحال التى يشعر الناس فيها بأنهم يفهمون الآخرين ولكنهم لا يعرفون كيفية التعبير عن ذلك بالطريقة التى يشعر الآخرون بها، إن مهارة الاستماع الانعكاسى/ التأملــى تقــدم أسلوبًا للتعبير عن فهمــك المتعاطف مع الآخر.

عند وجــود هذه الصفات الثـلاث، تتحسن العلاقات بجميــع أنواعها؛ حيــث يتعلم الأطفال بطريقــة أفضل ويقترب الأزواج مــن بعضهم بصورة

أفضل وتصبح الصداقات أكثر إشباعًا. كما أن علاقات العمل تصبح أكثر نجاحًا ويشعر الأفراد بأنهم أكثر حرية وصحة وسعادة ونضجًا.

لعلك تتساءل في هذه النقطة ما إذا كنت تملك الصفات الإنسانية الأساسية التي تمكنك من الارتباط بالآخرين بشكل أفضل. وجميعنا لديه هذه الصفات باعتبارنا بشرًا، لكنها تضمر لعدم استخدامها أو أنها تحجب لأسباب عديدة، كما أننا لا نرغب في بعض الأحيان مشاركة الآخرين مشاعرهم، فالحياة مليئة بالمآسي مما يجعل الإنسان غير قادر على الاستماع لمشاكل ومآسي الآخرين. ومن المناسب في هذه الحالة تقدير آلام الآخرين وحدودك في التعامل معها.

إن تعلم واستخدام مهارات التواصل مثل الاستماع الانعكاسي/ التأملي وتأكيد الذات (وهو موضوع الجزء الرابع) قد يعزز قدرتك على الأصالة والقبول والتعاطف.

اهتم بنفسك

تأكد من تطبيق هذه الصفات ومهارات الاستماع الخاصة بك في تعاملك مع نفسك ومع الآخرين، وعلى الرغم من أن التركيز في هذا الجزء ينصب على فهم ومساعدة الآخرين، احرص على ألا يأتي ذلك على حسابك الخاص ولا تبالغ في القيام بذلك. فمن المهم أيضًا أن تكون صادقًا ومحبًا ومهتمًا بنفسك، وأن تقبل تتفهم ذاتك أيضًا.

إن العاملين في تقديم الخدمات الإنسانية مثل الأعمال الاجتماعية والمعلمين والمستشارين والممرضات والأطباء أكثر عرضة للانفجار. وينطبق ذلك على الآباء أيضًا. فقد يكون لديهم ميل قوي للعطاء ومساعدة الآخرين، ولكنهم يفشلون في الاهتمام بأنفسهم بالشكل المناسب. وتشمل علامات الانفجار: الغضب وضعف الطاقة وعدم الثقة في النفس واحترام

الذات وتقديرها والضعف العام.

إن الوقاية خير مـن العلاج، وعليك الاهتمام بنفسك. أنصت لجسدك ولنفسـك، حاول أن تعـى احتياجاتك. خصص أوقاتًـا تستجم فيها بحيث تساعـدك على استعـادة نشاطك وحماسك وحيويتك. وقـد يكون ذلك فى يـوم هادئ تقضيه فى المنـزل أو إجازة فى الريـف أو الغياب عن العمل. لا تنسـ أن هناك وقتًا لن تكون فيه على استعداد أو حتى قادرًا على الاستماع للآخريـن، قـد يكون عليـك الاستمـاع لنفسـك وأن تكـون حاسمًـا بشأن الاستجابة لاحتياجاتك الخاصة.



الجزء الرابع

تأكيد الذات

يمكنك أن تتعلم كيف تكون أكثر حزمًا وأكثر ثقة بنفسك.

- هل تجد من الصعب أن تقول "لا"؟
- هل تشعر بعدم ارتياح فى المواقف الاجتماعية؟
- هل تتمزق من داخلك إذا ما تعرضت لانتقاد؟
- هل تشعر بتوتر وقلق معظم الوقت؟
- هل تشعر بأن من الأنانية أن تقدم الدعم لذاتك؟
- هل تشعر بقلق مستمر من رأى الآخرين فيك؟
- هل تجد أنك تقوم بأمور لا ترغب فى القيام بها حقًّا؟
- هل أنت قادر على أن تسأل الطبيب عن معلومات أكثر؟
- هل تعتقد أن من الأنانية أن تقول ما ترغب فى قوله؟
- هل سبق واتُّهمت بالعدوانية؟

أهمية تأكيد الذات

لقد ذكرنا أهمية تأكيد الذات فى الجزء الأول من هذا الكتاب؛ حيث اقترحنا أن التصرف بتأكيد أكبر على الذات هو طريقة للتغلب على عدم تقدير الإنسان لذاته، ويتناول هذا الجزء موضوع تأكيد الذات ويصف بعض المهارات اللازمة لذلك.

يعد الجزم نوعًا ملائمًا من التعبير عن الذات وهو يختلف عن التعبير عن الذات بعنف وحدة. وتُعنى برامج تأكيد الذات بتعلم طرق جديدة للتعبير عن النفس بوضوح وبصراحة ومباشرة مع احترام الآخرين، وسوف يسهل عليك التأكيد على ذاتك إذا ما كنت تعرف نفسك جيدًا (راجع الجزء الثانى).

يركز تأكيد الذات عليك باعتبارك فردًا مستقلاً، إلا أن الأفراد يعيشون ويعملون فى سياق مجموعات اجتماعية؛ مثل الأسر وأماكن العمل والمجتمعات المحلية والمجتمع الأكثر توسعًا، وعند التواصل مع الآخرين، يواجه الفرد علاقات لا تتساوى فيها القوى وذلك فى حياته الشخصية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية أيضًا وهو أمر لا مفر منه، ولكن على الرغم من ذلك، ونظرًا لأن التغيير فى أى جزء من هذا النظام الاجتماعى يترك أثرًا وتغييرًا على النظام نفسه، فإن زيادة قوة أى فرد تؤثر تأثيرًا هائلاً وجذريًا من حيث إمكانية هدم المؤسسات المتسلطة والعلاقات غير المتكافئة. وتهدف برامج تأكيد الذات إلى الحد من الاضطهاد على مستوى الأفراد والمجتمعات. فليس من العجيب أن تواجه محاولاتنا لتغيير أنفسنا فى بعض الأحيان بضغوط للعودة مرة أخرى للطرق القديمة والحفاظ على

الوضع الراهن.

وقد كتب "كارل روجرز" فى كتابه *On Personal Power* عن القدرة الإنسانية لإحداث تغيير فقال:

> عندمـا يتعرف الإنسان علـى مواطن قوته الداخليـة ويتقبلها ويعززها، تظهر أمامه طرق جديـدة ومثيرة لعيش الحياة. وعندما يتم الوثوق فى قدرتـه على اتخاذ قـرارات ويتحلى بالشجاعة لاتخاذ قـرارات مسئولة يبدأ فى تغيير العالم.

على الرغم من ذلك، فمن المهم الوعى بأن هناك حدودًا. وبعض الناس أكثر قدرة على تحرير أنفسهم من البعض الآخر. ويختلف ذلك فى المراحل المختلفة من الحياة، كما أنه يختلف باختلاف الظروف. وثمة نتائج وتبعات تنجـم عن دعم المرء لذاته والدفاع عن مواقفـه. ولا يمكن لشخص سواك تقرير إلى أى مدى ستقوم بذلك. ولا يعنى تعلم طرق للتصرف بشكل أكثر تأكيـدًا للذات أن عليك أن تؤكد ذاتك طوال الوقت، ولكن ذلك يعنى زيادة الخيارات المتاحة أمامك.

فـى بعض الأحيـان، قد تبـدو العواقب سلبيـة إلى درجة لسـت متهيئًا بعـد لتقبلها. وقـد تختار ألا تؤكد نفسك فى مواقـف معينة. ولكن تذكر أن الاستمرار فى عدم التأكيد على الذات يقلل من احترامك لذاتك وتقديرك لها، كما أن ذلك قد يُشعر الآخرين بإحساس متزايد بالقوة.

إذا كنـت تشـك فى قدرتك على تقديم الدعم لنفسـك، فاسأل نفسك: "إذا اخـترت عـدم تأكيـد نفسى، فهل سـوف ينتقص ذلك مـن احترامى وتقديرى لنفسى؟" إذا كان الأمر كذلك، فإن ثمن عدم التأكيد على الذات سـوف يكون باهظًا للغاية. إن هدف هـذا الجزء من الكتاب هو مساعدتك علـى أن تكون قويًا قدر الإمـكان فى حدود ظروفـك الشخصية والضغوط الاجتماعيـة الواقعة عليك. اختر الأفكار والاقتراحات التى تناسبك وتذكر

أن أقل تغيير تحدثه قد يحدث فارقًا كبيرًا.

إذا كنت تشعر بأن المهمة يصعب عليك التعامل معها بمفردك، فلا تيأس. انضم لمجموعة مهتمة بالشأن نفسه أو تحدث مع صديق عن الصعوبات التى تواجهك، أو مع طبيب نفسى أو إخصائى اجتماعى أو مستشار. اطلب المساعدة التى تنشدها، قد يكون ذلك أولى خطواتك فى زيادة تأكيدك على ذاتك واهتمامك بها.

عمَّ يدور تأكيد الذات؟

إن كلمة "تأكيد" لها العديد من المعانى الضمنية والإيحاءات، وبعض تلك المعانى ليس إيجابيًّا تمامًا. وبعض الناس يعتقدون أن تأكيد الذات يعنى أن تمارس الرئاسة والتصلب والعنف وعدم التعاطف والأنانية والإصرار والوقاحة، ولكنهم يغفلون جانبًا مهمًّا من تأكيد الذات وهو *الاهتمام بالآخرين*، فمن الأصح رؤية تأكيد الذات بأنه الثقة والشجاعة والصراحة والقوة والاستقلال والاحترام، وقد تتعجب عند معرفة أن تأكيد الذات يمكن أن يشمل تعريفات متنوعة قد تتضمن:

- ضمان الحرية
- العطاء
- الحماية
- منح الحرية
- البطولة
- المشاركة
- الدفاع
- التصريح بقوة

- الإصرار
- الجزم

وهناك العديد والعديد من المعانى التى يتضمنها تأكيد الذات.

فى هذا الكتاب، تبنينا التعريف المستخدم فى مجالات الاستشارات النفسية والإنسانية وتطوير الذات، وفى هذين المجالين، يعتبر تأكيد الذات أقرب إلى الدفاع عن حقوقك وأمنياتك المشروعة دون المساس بحقوق الآخرين. فهو لا يعنى الصعود على أكتاف الآخرين، ولكن ذلك لا يعنى الخضوع للآخرين أيضًا. ويتضمن ذلك الأمانة والصراحة والتعبير عن المشاعر والرغبات والمعتقدات والآراء بشكل مناسب. فكل من يتبعون هذا المنهج يهتمون باحترامهم لأنفسهم واحترامهم للآخرين.

عادة ما ينتج عن تأكيد الذات زيادة احترام الإنسان لذاته وتقديره لها وثقته بنفسه. كما أن فرصة حصوله على ما يريد تزداد أو على الأقل يصل لحلول عملية. ويجب أن ينطبق الأمر نفسه على الطرف الآخر الذى تتواصل معه؛ حيث يجب أن يشعر كلاكما بالرضا عن نفسه وعن النتائج أيضًا.

وكثيرًا ما يخلط الناس بين التأكيد على الذات والعنف والحدة. فتأكيد الإنسان على ذاته لا يعنى إبعاد السيدات المسنات من الطريق أو وطء أقدام الآخرين أو الإساءة للأقارب أو إهانة الأصدقاء أو فرض أسلوبك فى التعامل. وقد يكون "التعبير بشكل مناسب" هو اللفظ الأنسب لما نصفه هنا. ولا يشمل ذلك فقط التعبير عن نفسك وإنما الاهتمام بالآخرين أيضًا ورؤية الأمور فى سياق أوسع وأشمل.

إن تأكيد الذات لا يعنى العنف والحدة فى التعامل مع الآخرين ومعاداتهم

يمكن رؤية هذا السلوك بأنه التوسط ما بين العنف والحدة مع الآخرين من ناحية والخضوع لهم من ناحية أخرى والآن سوف نتعرف على ما يعنيه السلوك العدوانى والحاد والسلوك الخاضع وعلاقتهما باحترام الإنسان لذاته وتقديره لها.

إن السلـوك العدوانـى شكل مـن أشـكال التواصل يدافع فيـه الإنسان عـن حقه ولكن ذلـك يحدث على حسـاب حقوق الآخريـن، ويتضمن ذلك إحبـاط أمل الآخرين ولومهم والعنف والحدة عليهم وتحميلهم مسئولية ما يحـدث. وعادة ما ينتج هذا السلوك كرد فعل دفاعى ينتج عن زيادة التوتر أو الغضـب الـذى يسببه الخضوع. فقد يرتفع الترمومـتر العاطفى لإنسان للحـد الذى يجعلـه ينفجر من أقل إثارة أو استفـزاز يتعرض له، بل إنه قد تتسـم استجابتهم بالعنف والقـوة، مما يخلف انطباعًا قويًّـا وسلبيًّا يدفع الطرف الآخر لاتخاذ موقف الدفاع. ومن شأن ذلك خلق مسافة بين الناس وبعضهم البعض أو إفساد العلاقات القائمة بينهم، فالسلوك العنيف يتسم بالسيطرة ولوم الآخرين أو إهانتهم.

فى بعض الأحيان، يتصرف الأفراد الذين يتعلمون تأكيد الذات بطريقة عنيفـة وحادة. ويمكنـك التمييز بـين الأمرين من خـلال الاستماع الجيد لاستجابـة الآخرين لتأكيـدك على ذاتك. إذا كان الأمـر ضروريًّا، يمكنك الرجـوع للتدريبـات التى تتعلـق بمهارات الاستمـاع لتذكر نفسـك بكيفية القيام بذلك بشكل فعَّال.

إن السلوك الخاضع شكل من أشكال التواصل يسمح للآخرين بانتهاك حقوقـك. وقد يحدث ذلـك عندما يحاول شخص - عـن عمد - السيطرة عليـك مما ينتهـك حقوقك الشخصيـة، أو عندما يتعدى علـى حقوقك - دون قصـد أو عمد - نظرًا لفشلك فى التعبـير عن مشاعرك واحتياجاتك ورغباتك وتعزيز موقفك ووضع حدود مناسبة.

قد يتسم السلوك الخاضع بعدم الصراحة وعدم الأمانة وكبح العواطف. وكثيرًا ما تنتج عن ذلك رسائل مزدوجة المعنى. فقد يقول إنسان لفظًا: "حسنًا، سوف أنضم للجنتك" فى الوقت الذى تقول لغة الجسد التى يستخدمها إنه غير سعيد بذلك على الإطلاق، فوجهه عابس وهو يحول نظره وصوته ضعيف وغير مقنع وأسنانه مطبقة.

وبدلاً من أن ننقل احترامنا للآخرين، فإن السلوك الخاضع ينقل لهم الرضوخ والإذعان وإنكار الذات. وكثيرًا ما يشعر الشخص الخاضع بالضعف وقلة الحيلة والقلق والغضب، كما أنه قد يلوم الآخرين لعدم تخمينهم لاحتياجاته. وهم يهدفون لتجنب المشكلات والنبذ، إلا أن رسالتهم لا تكون واضحة وكثيرًا ما يتركون الطرف الآخر للشعور بالحيرة والذنب. وعلى المدى الطويل، عادة ما يحد هذا السلوك من جودة العلاقات القائمة بين الأشخاص.

بعض الناس يتسمون بالخضوع فى مواقف بعينها، فى حين أن البعض الآخر يتسمون بالخضوع طوال الوقت. إذا كنت من النوع الثانى، فقد يتطلب منك تعلم سلوكيات تأكيد الذات وقتًا أطول وقد تحتاج لمساعدة الخبراء أو المستشارين أو أن تتلقى دعمًا من إحدى المجموعات.

إن العنف والحدة، والخضوع وجهان لعملة واحدة. فكلاهما لا ينبعان من التأكيد كما أنهما ينبعان من الشعور بالضعف وعدم احترام الإنسان لذاته وتقديره لها. وقد يتأرجح الشخص الذى لا يؤكد ذاته بين الخضوع والانفجار العنيف المفاجئ كنتيجة لتجاهل الآخرين له. بالإضافة لذلك، يتضمن العنف والحدة، والخضوع تجنب تحمل المسئولية. وهما يميلان لقطع التواصل والعلاقات القائمة بين الناس والحد من احترام الإنسان لذاته. ويقارن الجدول التالى بين السلوك الخاضع، والسلوك العدوانى، وسلوك تأكيد الذات.



- إذا تصرفت بخضوع مع شخص ما، تنقل له رسالة بأهميته وعدم أهميتك.
- إذا تصرفت بعدوانية تجاه شخص ما، تنقل له الإحساس بأهميتك وعدم أهميته.
- إذا تصرفت بشكل يؤكد ذاتك تجاه شخص ما، تنقل له الإحساس بأهميته وأهميتك على حد سواء.

إن طريقة التعامل مع الغضب في جميع هذه السلوكيات تؤكد أيضًا الفارق بينها. فعندما تتعامل مع الغضب بخضوع، تبقى هادئًا وتحاول إخفاءه أو رفضه تمامًا. وإذا تعاملت معه بعنف، فإنك تنفجر وتلوم الآخرين وتعاقبهم أو تحط من قدرهم وتحملهم مسئولية ما تشعر به، أما إذا ما تعاملت معه بتأكيد على ذاتك، فإنك تتقبله وتتحمل مسئولية ما تشعر به؛ كما تصبح قادرًا على إخبار الآخرين بمشاعرك وقت حدوثها بطريقة تحافظ على احترام جميع الأطراف لأنفسهم.

عندما يتسم سلوكك:	بعدم التأكيد على الذات		تأكيد الذات
	الخضوع	العدوانية	
تميل لأن تكون:	غير مباشر غير أمين ناكرًا لذاتك مكبوت العواطف منسحبًا	تعزيز مباشر وغير لائق لنفسك على حساب الآخرين معبرًا عما بداخلك لائمًا للآخرين	أمينًا وصريحًا بشكل لائق معبرًا عما بداخلك محترمًا لنفسك وللآخرين
تميل للشعور بـ:	الجرح الضعف الدونية القلق والتوتر الغضب الداخلي الاستياء	امتلاك كل الحق التعالي والتفوق الذنب في بعض الأحيان السيطرة والهيمنة الفوز	الثقة احترام الذات التوتر في بعض الأحيان الإيجابية الفوز المساواة
مشاعر الطرف الآخر تجاهك تميل لأن تكون:	الاضطراب الاشمئزاز الذنب الشفقة عدم الاحترام	الغضب الدفاع العقاب والتأديب الثأر العداء	الاحترام الضيق في بعض الأحيان الراحة الإيجابية
مشاعر الطرف الآخر تجاه أنفسهم تميل لأن تكون:	التعالي والتفوق الذنب الضيق	الجرح الإهانة خيبة الأمل عدم الكفاءة والجدارة	تقدير الذات احترام الذات الإيجابية

سلوك تأكيد المرء لنفسه وتقدير الذات

إن تدنى تقدير الإنسان لذاته يجعله يتبع سلوكًا عدوانيًّا أو خاضعًا. كما أن التصرف بعدوانية أو بخضوع يقلل من تقدير الإنسان لذاته ويؤدى للمنحنى الهابط الذى سبق وأشرنا إليه. ويساعدك احترامك لذاتك على التصرف بطريقة تؤكد ذاتك مما يزيد من احترامك لها ويوجد بل ويحافظ على المنحنى الصاعد.

هناك طرق جديدة لزيادة تقدير الإنسان لذاته. فيمكنك أن تغير موقفك تجاه نفسك كما تناولنا ذلك فى الجزء الأول. كما يمكنك تعلم الكثير عن حقيقتك وعما يهمك بالفعل كما ذكرنا فى الفصل الثانى. ويمكنك أن تتعلم الاستماع مع عدم إصدار أى أحكام على الآخرين مما يعزز من العلاقات القائمة وذلك كما تناولناه فى الفصل الثالث. كما يمكنك أيضًا تغيير سلوكك والبدء فى التصرف بشكل أكثر تأكيدًا لذاتك كما يتناول هذا الجزء. يمكنك أن تعمل على إحداث تغيير بأى من هذه الطرق أو كلها معًا.

نتائج عدم تأكيد الذات

إن لعدم تأكيد الذات - وهو ما يعنى إما الخضوع أو العدوانية - آثارًا وعواقب. وقد تنطبق بعض هذه النتائج عليك:

- كثيرًا ما تُستغل من قبل الآخرين.
- تتجنب مواقف معينة لأنها تشعرك بالتوتر الحاد.
- تجد نفسك تقوم بأمور لا ترغب فى القيام بها بسبب شعورك بالذنب لقول "لا".

- تلوم الآخرين عندما لا تسير الأمور على ما يرام.
- تخاف من التصرف على سجيتك خوفًا من تعرضك للسخرية.
- لا تحصل على وقت كاف لنفسك؛ لأنك تجد من الصعب إخبار زملائك أو أبويك أو شريك حياتك أو أصدقائك أو أطفالك بما تحتاج إليه.
- تشعر بالحرج وتفتقد اللباقة عند الإطراء أو الثناء عليك.
- تفقد معلومات مهمة بسبب خوفك من أن تقول لمن تحادثه إنك لا تفهم ما يتحدث عنه.
- تشعر بقلة الحيلة عند العودة من عند الطبيب أو المحامى ولديك أسئلة لم تسألها أو إجابات لم تحصل عليها.
- كثيرًا ما تفكر فيما كنت ترغب فى أن تقوله أو تقوم به بعد فوات الأوان.
- تستشيط غيظًا وتغضب أو تتخذ موقفًا دفاعيًّا عندما ينقدك شخص ما.

إن عدم تأكيدك على ذاتك يؤثر على مشاعرك تجاه نفسك وطريقة تعاملك مع الآخرين. وعادة ما يسبب ذلك الاستياء والإحباط ولوم النفس واتهامها والشعور بغصة. ويعزز ذلك شعورك بالضعف وعدم الجدوى وعدم الكفاءة والجدارة وفقد السيطرة. ويحد ذلك من ثقتك بنفسك ومن قدراتك مما قد يؤدى بك إلى نقطة العجز التام. وقد تؤكد هذه المشاعر على نفسها وتؤدى للإحباط أو التوتر والقلق ومشكلات جنسية وصعوبات فى التعلم وآلام وأوجاع مختلفة أو حتى المرض.

يجد العديد من الناس أنه عند تعلمهم تأكيد أنفسهم، يحدث تغير مستمر إيجابى فى صورتهم الشخصية وثقتهم بأنفسهم.

- يتحسن شعورهم تجاه أنفسهم.
- يستجيب الناس لهم بطريقة أكثر إيجابية.

- يشعرون بأن الآخرين يستمعون لهم.
- كثيرًا ما يحصلون على ما يرغبون فيه.
- يقل شعورهم بالإحباط والغضب والاستياء.
- تزداد قدرتهم على تسوية النزاعات والوصول لنتائج مرضية لجميع الأطراف.
- لا يشعرون بالحزن عند تعرضهم للانتقاد وتزداد قدرتهم على الحكم على أى نقد بموضوعية واستخدام هذا النقد بشكل بناء.

بالطبع، لا يعد التدريب على تأكيد الذات علاجًا لكل مشكلات الفرد، ولكنه فى كثير من الأحيان يكون له تأثير إيجابى على الحالة العامة له.

حقوقك

إن أحد العوائق التى تواجه من لا يؤكدون أنفسهم عندما يفكرون فى تعلم زيادة تلك القدرة لديهم هو اعتقادهم بأنه لا حق لهم فى وجود مشاعر أو معتقدات أو آراء خاصة بهم أو حتى مجرد التعبير عنها. ويعنى ذلك أنه عند نجاحهم فى تأكيد أنفسهم، فإنهم يشعرون بالذنب. هل تنكر على نفسك الحقوق التى تؤمن بها للآخرين؟ لكل إنسان حقوقه الشخصية وحقه فى التأكيد على ذاته. ومن ثم، قد يكون من المهم أن تعيد النظر فى معتقداتك.

لعل الخطوة الأولى هى إقرارك بأن لك حقوقًا وبأنك تتمنى أن تكون قادرًا على تأكيد هذه الحقوق إذا ما اخترت ذلك، إذ نحن نؤمن:

- بأنك تتمتع بنفس الحقوق الأساسية فى علاقاتك مع الآخرين كما هى الحال بالنسبة لهم.
- أنك ستكون أسعد عندما تمارس هذه الحقوق بشكل مناسب فى إطار احترامك لحقوق الآخرين.

- بأن عدم تأكيد الذات يجرح مشاعر الفرد على المدى الطويل ويؤثر على علاقاته بالآخرين.

فيما يلى نعرض نموذجًا للحقوق الشخصية مأخوذًا عن عدد من المؤلفين مثل: Alberti & Emmons; Bloom Coburn & Pearlman; Smith وغيرهم (انظر المراجع الواردة فى آخر الكتاب).

إن هذه الحقوق لا يكفلها الشرع أو القانون، ولكن جميع الناس يتمتعون بها؛ فحتى إن لم نتفق على بعض منها، فمن المهم التفكير فيها بعناية، فهى تمدك بأساس متين لمناقشتها مع شريك حياتك أو أطفالك أو أبويك أو أصدقائك أو زملائك فى العمل. إذا كان الأمر ضروريًّا، يمكنك عمل قائمة بوجهة نظرك الفلسفية ولكن احرص على التزامك بالموضوع. إذا كنت تؤمن بالمساواة، لا تنكر على نفسك حقًّا تؤمن بأحقية الآخرين فيه أو العكس.

من حقك الحكم على سلوكك وأفكارك وعواطفك وتحمل مسئولية ممارسة هذه الحقوق ونتائجها. وهذا هو أكبر حق لتأكيد الذات تتفرع منه كل الحقوق الأخرى، وهو الحق فى أن تكون حكمًا على نفسك. وكثيرًا ما تثير هذه الفكرة الجدل خاصة ممن يخشون الاستقلال الذاتى بالنسبة لأنفسهم وللآخرين كذلك، ومن يعتقدون أنه يجب السيطرة على الناس من قبل سلطات خارجية.

من حقك عدم تقديم أسباب أو أعذار لتبرير سلوكك. أنت حر فيما تفعل وما تشعر به. بل إنك قد لا تعرف السبب فى ذلك وليس من الضرورى أن تعرف ولكن المهم هو أن تعرف طبيعة ما تشعر به وما أنت مستعد للقيام به. أنت حر فى أن تجيب عن السؤال حول الأسباب التى تتعلق بك أو لا تجيب.

من حقك أن تحكم بنفسك إذا ما كنت مسئولاً عن إيجاد حلول لمشكلات الآخرين. إن كل إنسان مسئول عن نفسه. وقد تتمنى أن تصبح رحيمًا وحنونًا

وأن تقدم المساعدة للآخرين، إلا أن مساعدتنا تؤتى ثمارًا أفضل إذا ما تجنبنا لعب دور المنقذ وساعدنا الآخرين على حل مشكلاتهم بأنفسهم، فكل منا يرغب فى تحقيق التوازن بين الاستقلال بذاته وارتباطه بالآخرين.

من حقك تغيير رأيك. باعتبارنا بشرًا، فإننا نتغير طوال الوقت كلما تقدم بنا العمر بدءًا من الميلاد وحتى الوفاة، كما تتغير اهتماماتنا والمسئوليات الواقعة على كاهلنا ورغباتنا واحتياجاتنا وأفكارنا. وأنت فى حاجة لأن تتسم بالمرونة للتأقلم مع هذه التغيرات. فقد يقلل الآخرون من ثقتك بنفسك فى القيام بذلك من خلال الادعاء بأنه يجب عليك التمسك بالقرارات التى اتخذتها. وقد يحاولون السيطرة عليك أو استغلالك من خلال الاقتراح بأن تغيير رأيك علامة على الضعف وسوء الحكم على الأمور. ومن حقك اتخاذ قرارات جديدة دون الحاجة لتبرير التغيير الحادث بغض النظر عن تأكيد الآخرين على العكس.

من حقك ارتكاب أخطاء وتحمل مسئولية هذه الأخطاء. ليس هناك من هو معصوم عن الخطأ. فالخطأ سمة الإنسان. وفكرة أنك يجب أن تشعر بالذنب وتكفر عن أخطائك فكرة ساذجة وغير واقعية. فارتكاب الأخطاء والتعلم منها هو ما يتيح لنا فرصة النضج. كما أن عليك تحمل مسئولية وعواقب تصرفاتك. فإذا لم تقبل بأقل من الكمال، فسوف تفشل بلا شك، ومن ثم فإنه من المهم أن تعلم نفسك متى وكيف تشعر بالراحة لارتكاب أخطاء.

من حقك أن تقول: "لا أعرف". ليس عليك أن تعرف الإجابة عن أسئلة الآخرين أو أن تعرف كل شىء قبل أن تقوم به. فإذا كنت سوف تنتظر حتى تعرف كل شىء فلن تقوم بأى شىء على الإطلاق. وكل إنسان مسئول عن تصرفاته، ولكنه لا يمكن أن يجزم بالعواقب. وهذه هى مشكلة الإنسان، إنها مأساته الوجودية.

من حقك أن تستقل عن نوايا الآخرين الحسنة. أيًا كان ما تقوم به، فإنه سوف يعجب البعض ولن يعجب البعض الآخر. ولست فى حاجة لأن تغضب لفكرة عدم إعجاب البعض بك. ففكرة تقبل جميع الآخرين لنا طوال الوقت ليست منطقية. فهذه الفكرة تعيدنا للماضى عندما كنا صغارًا ضعافًا معتمدين بشكل كلى على الآخرين؛ حيث كان علينا الفوز بموافقة آبائنا للفوز بمحبتهم واهتمامهم وذلك للبقاء على قيد الحياة. لقد كنا ضعاف الحيلة، إلا أننا لم نعد كذلك. وأصبح فى إمكاننا البقاء على قيد الحياة دون الحصول على موافقة العالم من حولنا.

من حقك أن تكون غير منطقى فى اتخاذك للقرارات. إن المنطق هو عملية تفكير. والمنطق يكون سهلاً فى الأمور الواضحة: الأبيض والأسود، المواقف التى لا تحتمل إلا الرفض أو القبول، إلا أن فائدته تقل عند التعامل مع الأمور الغامضة أو التى تحتمل اللبس، أو الأمور المتناقضة، أى المنطقة الرمادية للرغبات والاحتياجات. وفى بعض الأحيان، يحاول البعض استخدام المنطق لتقويض رؤيتك للأمور وإثبات خطئك. ولست مضطرًا لإيجاد أسباب منطقية لدعم أو تعزيز ما تشعر به. وبالمثل، ليس عليك أن تنكر مشاعرك لأنها تبدو غير منطقية على الرغم من أننا كثيرًا ما نقوم بذلك. وقد تكون هناك أسباب وجيهة لما نشعر به، ولكننا قد لا نعى هذه الأسباب. ومن ثم، قد تبدو مشاعرنا غير منطقية أو متقلبة بالنسبة للآخرين. لذلك، يجب تقبل وإدراك المشاعر التى تبدو غير منطقية بالنسبة لنا والتأكيد عليها. ويجب أن تتعلم الثقة فى تجربتك وحدسك عند اتخاذ القرارات.

من حقك أن تقول: "لا أفهم". إن الحكمة الحقيقية هى إدراك أننا لا نعرف سوى أقل القليل عن أى شىء. فى بعض الأحيان، يفترض البعض أنه ينبغى عليك أن تفهمهم تلقائيًا دون أن يخبروك بأى شىء. **لا تسمح للآخرين باستغلال عدم فهمك كنقطة ضدك.** فقد تدور أعينهم تعبيرًا

عن الملل أو الرفض، وقد يبدون مجروحين أو غاضبين وكأن عليك أن تفهم من خلال التخمين ما الذى يضايقهم أو ما لا يحبون فيما فعلت.

من حقك تحديد أولوياتك. أغلبنا قد نشأ وهو مؤمن بأن لديه العديد من العيوب التى يجب أن يحاول إصلاحها طوال الوقت، وأننا إذا لم نقم بذلك، فإن ذلك يؤكد أننا كسالى وسيئون وعديمو القيمة. وقد تختار أن تصلح من أدائك وأن تحصل على مرتبة الشرف وأن تكون أكثر فاعلية وأن تحتل الصدارة فى عملك وأن تجنى أموالاً كثيرة. ولكن يجب أن تكون هذه هى اختياراتك. حدد أولوياتك. ومن الأمور الجيدة أن تقرر ألا تنشد الكمال المستحيل.

بعد ذلك يمكنك أن تتمتع بتقبلك لذاتك وبحالك كما هو عليه.

- هناك العديد من الحقوق الأخرى التى يمكنك إضافتها لقائمتك مثل:
- الحق فى أن تقول "لا" دون أن تشعر بالذنب.
- الحق فى التعبير عن مشاعرك وآرائك الخاصة.
- الحق فى أن يستمع الآخرون إليك واتخاذ كلامك على محمل الجد.
- الحق فى أن تطلب ما تريد.
- الحق فى أن تحصل على ما يمكنك دفع ثمنه.
- الحق فى تقرير ما إذا كنت قد لبيت حاجة لديك أم لا.

من حقك أن تختار تأكيد ذاتك أو ألا تفعل

تذكر أن هذه الحقوق لا تنطبق عليك فحسب وإنما على الآخرين كذلك، ولكل إنسان حقه فى تأكيد ذاته.

لماذا لا أؤكد ذاتى؟

إذا كنت لا تؤكد ذاتك، فمن المؤكد أن هذه هى الطريقة التى اعتدت عليها على الرغم من أن الحالة المزاجية تلعب جزءًا فى ذلك. ففى مجتمعنا، لا تزال العديد من السيدات ينشأن على الطاعة وإنكار أنفسهن، كما أن أغلب الرجال اعتادوا إخفاء مشاعرهم الدفينة. فقد جرى العرف على أن دور السيدة هو الشفقة والحنو وخدمة الآخرين والاهتمام بهم، وأن يكون دور الرجل هو النجاح والقوة والمنافسة. وتؤثر هذه الأدوار على طريقة تواصلنا وطبيعة العلاقات التى نقيمها.

إن الضغوط التى يتعرض لها الإنسان حتى لا يؤكد ذاته تنهمر عليه من جميع جوانب حياته. ففى الأسرة يسمع الفرد: "لا تتحدث لأمك بهذا الشكل". وفى المدرسة يكون أفضل طفل هو الطفل المهندم المنظم حسن التصرف المطيع الذى لا يسأل ولا يتحدى السلطة. وتعلى جميع العقائد من قيم الحنو والشفقة وعدم الأنانية ونكران الذات والطاعة. وفى العمل، يتم تشجيع الناس على عدم إثارة القلاقل والمشكلات. كما أن مبادرات الإصلاح والتغيير عادة ما تتم رؤيتها على أنها مصدر تهديد لذوى السلطة. ويسمح العديد من الأشخاص لأنفسهم بالخضوع لضغوط عمل غير محتملة وهو ما قد يضر بصحتهم العامة بدافع إحساسهم بالواجب أو الضرورة الاقتصادية.

إن أغلبنا محاط بأشخاص يخبروننا كيف نتصرف: "ينبغى أن تقوم بـ..."، "يجب أن ..." وفى بعض الأحيان، يكون مجرد ذكر تأكيد ذاتك كافيًا لإثارة ردود أفعال خطيرة أو سلبية. على سبيل المثال، يمقت العديد من الرجال فكرة تأكيد المرأة ذاتها اعتقادًا منهم بأن ذلك يجعلها متسلطة ومتمردة. إذا كنت تريد أن تكون أكثر تأكيدًا على ذاتك، فمن المهم أن تدرك أن ذلك قد يثير استجابات سلبية لدى الآخرين. فقد تخيفهم فكرة

استقلالك، كما قد يرغبون فى السيطرة عليك بدافع القلق والتوتر.

حاول ألا تسلم نفسك لذلك أو أن يُشعرك ذلك بالذنب. تذكر الفارق بين التأكيد على الذات وبين العدوانية على الآخرين، وتذكر أن عدم تأكيدك لذاتك يضر بك على المدى الطويل ويضر بعلاقتك بالآخرين.



تعلم تأكيد الذات

إن تعلـم تأكيد الذات أشبه بتعلـم قيادة سيارة أو ركوب دراجة، فالمسألة لا تعدو كونها مسألة تدريب. وقد يكون من الصعب القيام بذلك وقد تشعر بأنك أخرق وغير بارع بل وبالسخف أيضًا. ويتضمن ذلك تحمل مخاطرة ارتكاب أخطاء، ولكن الأمر يصبح أسهل ببعض الإصرار والتدريب. فهى عملية تشمل بعض الخطـوات. ويتعلم بعض الناس بسرعة كبـيرة ولكن الأمر فى بعض الأحيـان يستغرق وقتًا أطول والكثير من التدريـب. ويتوقف تعلمك وسرعة التعلم على العديد من العوامل التى تشمل التحفيز والاستعداد ودرجة التوتر

أو الثقـة والتوقعات والقابلية وردود أفعـال البيئة الاجتماعية المحيطة بك.

وقد حددنا أربع خطوات أساسية لتعلم أى مهارة جديدة:

١ *الوعى* بالحاجة أو الرغبة فى هذه المهارة الجديدة الذى يؤدى للتحفيز، علـى سبيل المثال، الرغبة فى تعلـم ركوب الدراجة لتسهيل المواصلات والمتعة وزيادة لياقة الجسم.

٢ تحديـد المهـارات المطلوبة كحركة الجسـم والنظريـة والمعرفة الفنية ...إلخ.

٣ *التعلـم من خلال التجربـة والخطأ*. يتطلب ذلـك الجمع بين التدريب (التكـرار حتى يصبـح الأداء انسيابيًا وتلقائيًا ويقـل الخوف المرتبط بـه)، والحصول على ردود أفعال من المحيطين (ارتكاب أخطاء وتوقع النتائج والتعلم من هذه الآراء).

٤ تضمـين المهـارة الجديـدة فـى أسلوبك الخاص وسلوكياتـك. ويتاح أمامك الخيار بالإبقاء على بعض تلك المهارات المكتسبة والتخلص من بعضها.

فى البداية، تبدو أى مهارة جديدة غريبة ومصطنعة. ولا بأس فى ارتكاب الأخطاء وتجربة العديد من الأساليب المختلفة حتى يبدو الأمر مناسبًا لك. ويجـب أن تختار محاولاتك الأولى فـى تأكيد ذاتك وفقًا لإمكانية نجاحها. ومـن المهـم أن تبدأ ببطء وتتعامل مع المواقف الأقـل صعوبة فى البداية ثم تتدرج فى الصعوبة.

قد تهتز علاقاتك الحميمة التى نشأت على عدم تأكيدك لذاتك عندما تبـدأ فـى تأكيدها. فى البدايـة، قد يكون مـن الأسهل أن تؤكـد ذاتك فى المواقـف البسيطة أو مع الأشخاص غير القريبين منك مثل الباعة ومقدمى الخدمـات حتى تكتسـب المهارة والثقـة اللازمتين. وعندما تكـون مستعدًا للانتقـال التدريجـى لمناطق أكـثر شخصية وحتـى تتأكد مـن أن الطرف

الآخـر مستعد بالشكل المناسب لتقبل التغييرات الجديدة ولكن قبل أن تبدأ أخبرهم ما الذى تحاول الوصول إليه.

لا تتوقع من الآخرين الفرح عندما تبدأ فى التعبير عن نفسك وتأكيدها. تذكر أنك عندما لا تكون معتادًا على التصريح برغباتك بوضوح، فإن ذلك يتسبـب فى ظهـور مشكلات، إلا أن سلـوكك هذا فى حد ذاتـه أمر صحى للغاية.

النجاح يولد النجاح

مـن الممكـن أن يصنفـك النـاس كشخص عدوانـى حتـى إذا لم تكن كذلـك. فعندمـا تؤكد بعض السيـدات أنفسهـن، يصفهن بعضـ الرجال بالعدوانيـة إما لخروجهـن على نموذج المـرأة السلبية الضعيفـة أو بسبب خوفهـم مـن السيـدات شديـدات الثقـة بالنفس وقـد ينطبـق عليك هذا الوصـف لأنك عدوانى حـاد الطباع بالفعل. وعادة ما يبالـغ الأفراد الذين يتعلمـون تأكيـد أنفسهـم فـى حماسهـم وهـى مبالغـة لا داعى لهـا. بأى حـال، يحتاج هـؤلاء الأفراد للاستمـاع وفهم ردود الأفعال التـى يتلقونها. وقـد تكـون ردود الأفعـال تلـك إيجابيـة جـدًا، أو دفاعيـة أو غاضبـة.

فـى الوقت الذى يحسِّن فيه تأكيدك لذاتك مـن تواصلك مع الآخرين، وبناء علاقات أفضل على المدى الطويل، قد تتعرض علاقاتك غير الصحية بالآخريـن للخطر والتى تعتمد على إنكار أحد الطرفين لذاته ورغباته. وقد تكـون هناك ضـرورة لاتخاذ قرارات صعبة للاختيـار ما بين الحفاظ على العلاقات القائمة وبين تطوير قدراتك الشخصية. فى بعض الأحيان، يكون مـن الأفضل الوصول لحلول وسطـى فى الأمور الأقل أهميـة التى لا تشكل خطرًا على إحساسك بقيمتك وسعادتك.

البدء

هناك العديد من الطرق للبدء فى تأكيد ذاتك والتى سبق الإشارة لبعضها فى الجزء الأول. ويمكنك أن تبدأ فى التفكير بشكل مختلف والتصرف بشكل مختلف و/أو الشعور بشكل مختلف. وجميع هذه الأمور مرتبطة ببعضها البعض. وتعتمد نقطة انطلاقك على ما تفضله وأسلوبك الخاص.

من طرق البدء الجيدة أن تسأل نفسك: "ما الذى أريده؟"، "ما الذى أحتاج إليه؟"، "ما الذى أحتاج للسؤال عنه؟"، "ما المهم بالنسبة لى وكيف لى أن أوضح أهميته؟".

تدريب: تأكيد الذات

ضع قائمة بالأشخاص أو المواقف التى تعانى من مشكلات فى تأكيد نفسك فيها. رتب هذه القائمة من الأسهل للأصعب وتذكر أننا عادة ما نجد أنه من الأصعب تأكيد الذات مع أشخاص مقربين لنا وذلك مقارنة بغير هؤلاء. ومن الممكن فهم ذلك بسبب المخاطرة الشخصية فى هذا الأمر.

فيما يلى أمثلة على ذلك:

- الباعة. إننى مصر على إعادة البضاعة المعيبة.
- المدخنون. عندما يسألك شخص مدخن عما إذا كنت تمانع فى تدخينه، فأخبره بأنك تمانع ذلك.
- المحاسب الخاص بك. أود أن أكون قادرًا على أن أقول إننى لا أفهم ما يقوله دون أن أشعر بالغباء.
- الأصدقاء. أود أن أكون قادرًا على قول "لا" عندما يطلبون منى أن أقرضهم بعض المال.

- نفسى. أود أن أكون قادرًا على التعرف على خصالى الحميدة والتمتع بها.
- أمى. أود أن أكون قادرًا على أن أقول لها إننى لا أرغب فى العيش معها دون أن أشعر بالذنب أو أن أسىء إليها.

فى هذه المرحلة، لا تضع أى رقابة على إجاباتك أو تحذف أيًا منها لأنها تبدو صعبة بالنسبة لك للغاية. فيما بعد يمكنك أن تقرر الأمور التى ترغب أن تؤكد فيها ذاتك والتى لا ترغب فى تأكيد ذاتك فيها. إن هذه القائمة تخصك أنت وحدك، ومن المهم أن تكون واضحًا فيما ترغب فى تغييره.

إذا كنـت تعانى من مشكلة فى تحديد المواقف التى تحتاج فيها إلى زيـادة تأكيدك لذاتك، فابحث عـن الأعراض الجسدية للتوتر والقلق. هـل يتغير سلـوكك فى مواقـف معينة وينتـج عن هذا التوتـر أى مما يأتى:

- التعرق أو تعرق اليدين.
- القهقهة أو الضحك المتكلف الذى يعكس التوتر.
- زيادة ضربات القلب.
- انقباض عضلات الرقبة أو الكتفين.
- تشنج المعدة.
- إطباق الفكين.
- آلام الظهر.
- الصداع.
- الأرق.

- أى تعبير آخر عن التوتر أو عدم الارتياح؟

بالمثل، هل تقوم بأى من الأمور التالية لتجنب تأكيد ذاتك:

- تلوم شخصًا آخر.
- تنفجر وتهاجم الآخرين.
- تماطل وتؤجل.
- تنسحب ولا تقول أى شىء.
- تشعر بالجمود والإحباط.
- تستسلم من أجل أن تسعد الآخرين؟

حاول أن تسجل المواقف التى اخترتها لتؤكد ذاتك فيها وذلك لمدة أسبوع على الأقل. يمكنك أن تقوم بذلك ولكن على شكل جدول مثل الوارد فيما بعد.

ارجع للجدول الخاص بك عند التدريب على المهارات. ويعد هذا التدريب طريقة مفيدة لتحديد المواقف التى تجدها صعبة عليك، ومن السهل أن تصنع جملة عامة عن التغييرات التى ترغب فى عملها، ولكن قبل أن تبدأ، فإنك تحتاج لأن تعرف كيف تقوم بالأمور فى الوقت الراهن بالضبط، وكيف ترغب فى القيام بالتغيير أو القيام بالأمور فى المستقبل.

قد يكون من المفيد أن تعيد لعب هذه الأدوار مع صديق أو خبير أو إخصائى اجتماعى.

التاريخ	الموقف	رد الفعل الجسدى	ما قمت به	ما شعرت به	ما كنت أود عمله وسوف أحاول القيام به فى المرة التالية	لماذا لم أقم بما أردت القيام به؟
٢ مايو	*ظل المحاسب يتحدث معى ولم أفهمه.*	ظلت معدتى مشدودة وشعرت بالتعب ثم بصداع.	لم أنبس بكلمة. أومأت برأسى.	غبي جاهل محبط غاضب	إخباره بأننى لم أفهم وأطلب منه أن يشرح لى بمزيد من الوضوح.	الخوف من أن يعتقد أننى غبى.
٤ مايو	*اتصل بى صديق عندما كنت أشاهد برنامجًا مثيرًا على التليفزيون.*	توتر وآلام فى عضلات الكتف.	تحدثت معه ولم أشاهد البرنامج.	الغضب والاستياء.	أخبره بأننى أشاهد برنامجًا فى التلفاز وأننى سوف أعاود الاتصال به.	الخوف من أن يشعر بالرفض.
٧ مايو	*طلب منى رئيسى أن أعمل وقتًا إضافيًا.*	زيادة ضربات القلب. احمرار الوجه. رعشة فى الجسم.	ضربت رأسه وأجبته بوقاحة.	الغضب منه ومن نفسي الاستياء الذنب ضعف الحيلة	أخبره بأننى غير قادر على العمل لوقت إضافى هذا الأسبوع.	الاعتقاد بأننى يجب أن يقوم بما يتوقعه الآخرون منى.

تدريب: ما الذى يمنعك من تأكيد ذاتك؟

فكــر فــى المواقف التــى أبعدتك عن تأكيــدك لذاتك، ســواء من خلال الخضوع أم العدوانية وفكــر فيما تقوله لنفسك فى هذه الأوقات. اكتب أكثر الأسباب التى منعتك من أن تؤكد ذاتك عندما كنت ترغب فى ذلك.

لأى مدى تتسم هذه الأمور بالمصداقية أو الواقعية؟ هل تستمع لما "ينبغى" و"ما لا ينبغى" عليك عمله والتى تنهال عليك من رسائل الأوامر والنواهى المترسبة عن مرحلة الطفولة التى تتلقاها؟ من أمثلة هذه الرسائل: "يجب أن تقوم دائمًا بما يطلب الآخرون منك القيام به؟" أو "لا يجب أن تكون أنانيًا". هل أنت مفرط الثقة فى صوابك وأحقيتك: "كيف تجرؤ أن تقف فى طريقى؟" أم أنك لا تهتم بالآخرين: "لماذا علىَّ أن أهتم؟".

فكــر فــى المواقف التى حدثت مؤخــرًا التى كنت ترغــب أن تؤكد ذاتك فيها بشكل أكبر وقم بالخطوات التالية:

- صف الموقف.
- ما الذى قمت به أو قلته بدلاً من أن تؤكد ذاتك؟
- ما النتائج وكيف كنت تشعر تجاهها؟
- ما الذى كنت تود قوله أو القيام به بشكل مختلف؟
- ما الذى منعك من القيام بذلك؟
- ما النتائج التى كنت تتوقعها إذا كنت أكدت ذاتك؟

عنــد التفكــير فى النتائــج، تذكر أن تفكــر أيضًا فــى تأثير ذلك على ثقتــك بذاتك واحترامك لها وتأثير ذلك على علاقتك بالطرف الآخر.

التعامل مع القلق والتوتر

يجد العديد من الناس أنه من الصعب تأكيد أنفسهم بسبب القلق الذى يشعرون به من مجرد فكرة الدفاع عن حقوقهم. وقد يشعرون بالتوتر والقلق بالفعل فى محاولتهم الأولى للتأكيد على ذواتهم وذلك لأن مسألة تغيير العادات القديمة التى اعتاد الإنسان عليها من الأمور التى يخشاها كثير من الناس. إذا كان القلق مشكلة متكررة وحقيقية بالنسبة لك، فتأكد من أخذك الوقت الكافى لتعلم كيفية التعامل مع الضغوط وأساليب الاسترخاء (انظر على سبيل المثال، التدريب الوارد ذكره فى الجزء الأول والذى يتعلق بهذا الأمر).

قد تجد أنه من المفيد أيضًا أن تعى الطرق التى تزيد أنت نفسك بها من توترك من خلال تقديم رسائل سلبية ومخيفة لنفسك. خذ خطوات لتغيير حديثك لذاتك حتى تهدئ نفسك وتضع توقعات واقعية. وسوف يساعدك الجزءان الأول والثانى على القيام بذلك.

لا تنس أن التوتر والقلق قد يكونان علامة على أنك توسع من أفق ذاتك وتجرب أمورًا جديدة. وسوف يزول هذا القلق تدريجيًا كلما زادت قدراتك وارتياحك للمهارات الجديدة التى تعلمتها.

مهارات لإظهار تأكيد الذات

إن تحسين قدرتك فى إظهار تأكيدك لذاتك يعنى توسيع معرفتك ومهاراتك فى إرسال واستقبال الرسائل. ويشمل ذلك العديد من المهارات، الملفوظة وغير الملفوظة التى سوف تستخدمها بشكل منفصل أو مع بعضها البعض وذلك لتحقيق الناتج الذى تسعى إليه. وفيما يلى نتناول بعض هذه المهارات:

لغة الجسد

يتـم نقـل الرسائـل بطريقــة ملفوظة وغـيـر ملفوظـة. ويجـب أن تتطابق لغــة الجســد التــى تستخدمها مع مــا تقول. فــإذا ما ركــزت الكلمات التى تستخدمها على تأكيدك ذاتك ولم تؤكد لغة الجسد على ذلك، فإنك بذلك ترســل رسالة متناقضة. وقــد يسبب ذلك الحيرة للمتلقى، إلا أنه فى أغلب الأحوال ســوف يصدق الرسالة غير الملفوظة ويستجيــب لها، وقد يتظاهر النـاســ بكلمات عن أمور معينة، إلا أن لغــة الجسد التى يستخدمونها نادرًا مــا تكذب. لذلك، إذا كنت ترغب بالفعل فى أن تؤكد ذاتك، فليس المهم ما تقوله فقط، ولكن الأهم هو كيفية توصيل ما تقوله.

فكــر فى كيفية ارتبــاط مكونات لغة الجسد التاليــة بتأكيدك لذاتك أو بعدوانيتك أو بخضوعك:

- وضع الجسد
- تعبيرات الوجه
- الإيماءات
- الصوت: التوقيت، النبرة، الحدة، الإيقاع، الطلاقة
- التواصل البصرى
- الحركة
- المسافة بينك وبين الطرف الآخر

تأكــد من جذب انتباه الطــرف الآخر قبل البدء وذلــك حتى تتأكد من استماعه إليك. انظر إليه مباشرة، تحدث إليه بحسم؛ لا بسرعة شديدة أو بنعومــة أو بصوت مرتفع للغاية. ارفــع رأسك وثبت قدميك أثناء الحديث. إذا مــال رأســك، أو لم تنظــر للمتلقــى أو كنــت تتحدث بصــوت منخفض ومتلعثــم، فلن يأخذ المتلقى جملتك التى تؤكد فيها ذاتك على محمل الجد.

أمــا إذا ما أكثرت الإشارة بيدك وأبرزت ذقنك للأمام وثنيت ذراعك على صــدرك أو تحدثــت بصوت مرتفع فسوف يــراك الشخص الآخر كشخص عدوانى، وبالتالى فإنه سوف يتخذ موقفًا دفاعيًا.

رسالة "أنا"

إن بعض أساليب الحديث تقرب الناس من بعضهم البعض، فى حين أن البعض الآخر يبعدهم عن بعضهم البعض. ومن المهم اختيار أنسب أسلوب لكل موقف وفقًا لنواياك.

إن التلميــح بمــا تريده وقول شــىء والنظر للطرف الآخــر وكأنك تعنى شيئًــا آخــر لتخمــين احتياجاتــك أو ذكر نصــف رسالتك هى سبــل تؤدى بالطــرف الآخر للعبة التخمين. ومثل هذه الألعــاب محيرة وعادة ما تفشل فــى إحداث التغيير المطلوب وتترك الآخرين مجروحى المشاعر أو غاضبين أو غير مدركين لما يحدث أو يشعرون بالإساءة.

إن أكثر طرق التواصل الفعالة هى الصراحة والبساطة والوضوح التى تحتوى على ضمير المتكلم "أنا". والجملة التى تحتوى على ضمير المتكلم "أنا" هى التى تستخدم فيها الضمير "أنا" للتعبير عن ذاتك. إذا لم تخبر الآخرين بوضوح بما تشعر به وما تحتاج إليه، تقل فرص إدراكهم لما يجرى. فتوصيل الرسالة بشكل صحيح لا يضمن أن تحصل على ما تصبو إليه نظرًا لأن الآخرين لديهم حرية اختيار طريقة استجابتهم، ولكن على الأقل يكون لدى الجميع رؤية واضحة لما يحدث.

لا يقرأ الناس ما يدور بعقلك.
فإذا لم تخبرهم به، فأغلب
الاحتمالات أنهم لن يعرفوه

حاول أن تكون جملة "ضمير المتكلم" التى تستخدمها حاسمة وقاطعة وأن تكون واضحة ومحددة وفيما يلى بعض الطرق المفيدة لتكوين هذه الرسائل:

- *" أشعر .... لأن ..."* : على سبيل المثال: "أشعر بعدم التقدير؛ لأنك نادرًا ما تقدر إنجازاتى".
- *" عندما ... أشعر ..."* :على سبيل المثال؛ عندما لا يخبرنى الآخرون عن تغيير فى جدول أعمالى، فإننى أشعر بالغضب".
- *" عندما تكون ... أشعر ..."* : على سبيل المثال؛" عندما تقرأ الجريدة أثناء تحدثى إليك، أشعر بالإهانة وبضعف ما أقول. أريد أن تتوقف عن القراءة لبضع دقائق وأن تستمع لى، أو أخبرنى متى تكون متفرغًا لى".

إذا لم تجد فى أى من هذه الطرق نفعًا، جربها مرة أخرى قبل أن تلجأ لأساليب أخرى، مثل الاستماع الفعال أو حل المشكلات أو التفاوض أو التعامل مع النزاعات.

قارن بين الجمل الواردة فيما سبق وبين الرسائل التى تحتوى على ضمير المخاطب "أنت" مثل: "أعطيتنى الكثير من العمل كى أقوم به" أو: "إنك تجعلنى أشعر بالذنب"، ومثل هذه الجمل تلوم شخصًا آخر على ما تشعر به، كما أن المتحدث عادة ما يثير موقفًا دفاعيًّا عند المستمع. ونحن عندما نتواصل بشكل مباشر بجملة "ضمير المتكلم"، فإننا نساعد الآخرين على معرفة ما نشعر به وما نريده، ليس هذا وحسب وإنما كذلك نتحمل مسئولية ما نشعر به.

إن المشاعر حقيقية وتحتاج للتعبير عنها بشكل مناسب، أما كبت ومقاومة المشاعر السلبية الملحة فلا يتخلص الإنسان منها من خلال رفضها أو قمعها، وإنما تتراكم وتسبب المشكلات فيما بعد، لذا لا تفترض أن الطرف الآخر يعرف ما تشعر به. ومن خلال استخدام جملة "ضمير المتكلم"، يمكنك التواصل بوضوح وبشكل مسئول وأن تزيد من تقديرك

لذاتك وتحسن علاقاتك بالآخرين.

على الرغم من ذلك، فإن المشاعر تتغير. وليس عليك بالضرورة أن ترغم مشاعرك على طريقة بعينها، فمشاعرنا تجاه أمر ما يمكننا تحديدها ولكن في حدود. فيمكننا أن نشعر بطريقة مختلفة تجاه أمر معين إذا ما قررنا التفكير في الموقف بطريقة مختلفة، وهذه الحقيقة يمكنها تحريرنا لحد كبير.

الرسائل الكاملة

عند تأكيدك ذاتك، من المهم صياغة الرسالة بالكامل. فعادة ما نتحدث بشكل موجز ومختصر، فنذكر جزءًا مما نعنيه. ونتوقع من الطرف الآخر تخمين الجزء الباقي إذ قد يقول شخص على سبيل المثال: "لا وقت لدى لزيارتك اليوم" وتكون الرسالة الكاملة هي: "كنت أتمنى لو أمكننى زيارتك اليوم، إلا أننى لا أملك وقتًا لذلك أتمنى أن أراك غدًا". وهذه الرسالة تقول أكثر مما قالته الرسالة الأولى.

تتضمن الرسالة الكاملة ذكرها بالكامل: مشاعرك المختلطة، مشاعر القلق التى تعتريك لقولها وفهمك لوجهة نظر الطرف الآخر وأيضًا خوفك من أن تجرح مشاعر الطرف الآخر. ومن طرق التعبير عن رسالة كاملة قول: "أفهم أنك ... ولكننى ..."كما فى جملة: "أفهم أنك تريدنى أن أذهب معك للفيلم، وأنا أرغب فى ذلك وأكره أن أخيب أملك أو أن أمنعك من أن تدعونى للقيام بذلك مرة أخرى. ولكننى أخاف ألا أتم بعض العمل المستعجل، لذلك لا أعتقد أنه من الممكن القيام بذلك اليوم".

إن القدرة على نقل رسالة كاملة وتضمينها بمشاعر مختلطة - مثل: "إننى أشعر بالحماس والخوف من فكرة تغيير المنزل" - تتطلب درجة عالية من الوعى بالذات (انظر الجزء الثانى).

قد تشمل الرسالة الكاملة أيضًا إدراك تفهمك لموقف الطرف الآخر ومشاعره حتى إذا لم تكن مستعدًا أو قادرًا على تلبية احتياجاته. على سبيل المثال: "أفهم أنك ترغب فى آيس كريم آخر الآن، إلا أننى لست مستعدًا لأن أشترى واحدًا آخر". إن التأكيد على فهمك بهذا الشكل يمنع الطرف الآخر من الاستمرار فى إزعاجك أو مضايقتك.

التفاوض للوصول لحل وسط

مـا الـذى يحدث عندمـا تؤكد ذاتـك ولا يتقبـل الطرف الآخـر جملتك أو لا يستجيـب لطلبـك؟ مـن العجيـب معرفة أنـه مـن الأسهـل التعامل مع الاختلافـات بين النـاس عندما يؤكـد الطرفان على نفسيهمـا، ومن المهم تحديـد أهداف واهتمامات كلا الطرفين وأيضًـا استكشاف حلول يبتكرها الخيال فى محاولة للوصول لحل وسط فى الأمور التى تتعلق بالعمل (انظر الجزء الخامس).

إن احـترام الإنسـان لذاتـه وتقديره لها هـو أحد الأهـداف الرئيسية للتدريـب على تأكيد الذات، كما أنـه دليلك فى اختيار أحد الحلول. عندما تؤكد حقوقك، فإنك تشعر بمشاعر أفضل حتى إذا لم تحصل على ما تريد. لأنـك تذكر بوضوح ما ترغب فيه. فإذا ما أكد كلا الطرفين على نفسيهما، يظهر أى نزاع مما يسهل تسويته على أساس واقعى، وليس وفقًا لمن يتلاعب بالآخر على نحو أفضل.

إذا كان هنـاك نـزاع حول الاهتمامات، وإذا كنـت تشعر بأن احترامك لذاتـك لم يتـم المساس بـه، فقد تختـار الوصول لحل وسط. ولكـن إذا ما تضمـن الناتج فقـد الإنسان لاحترامـه لذاته، فلن يكون هنـاك حل وسط حقيقى وسوف تحتاج لتوضيح ذلك. (لمزيد من التفاصيل حول التعامل مع المشكلات، انظر الجزء الخامس).

تعزيز المحادثات فى المواقف الاجتماعية

يجد العديد من الأشخاص الذين لا يؤكدون أنفسهم أن المحادثات الاجتماعية صعبة وغير مريحة. ويساعدك التركيز على الطرف الآخر وتملك بعض المهارات على تقليل قلقك وارتباكك. فى أحد الشرائط: *A Guide to Self Dignity*، يصف كل من "جوليو جويرا" و"شيرمان كوتلر" و"سوزان كوتلر" كيفية بدء المناقشة والحفاظ عليها وإنهائها. وفيما يلى وصف موجز لبعض المهارات المفيدة:

الأسئلة التى لا تتطلب إجابات محددة. من الطرق الجيدة لبدء مناقشة هى طرح أسئلة ليس لها إجابات محددة. وهذا النوع من الأسئلة هو الذى لا يمكن الإجابة عنه بكلمة واحدة مثل: "نعم" أو "لا" أو "ربما" أو بالإيماء. فهو عادة ما يبدأ بـ "من ..." أو "ماذا ..." أو "متى ..." أو "أين ..." أو "كيف ..." أو "لماذا ...". وهذه الأسئلة تتيح للطرف الآخر فرصة الحديث عن نفسه؛ على سبيل المثال، "من الذى دعاك؟" أو "كيف تعرفت على هؤلاء الناس؟" أو "كيف توصلت لذلك؟" أو "لماذا تحب ذلك؟" أو "ما نوع العمل الذى تقوم به؟". ومع استمرار المناقشة أو لتجنب كثرة الاستفسار، يمكنك أن تبدأ سؤالك بشىء مثل: "إننى شغوف لمعرفة..."، أو "إننى أتساءل ...".

وعلى العكس من ذلك فإن الأسئلة ذات الإجابات المحددة هى التى تدعو المستمع للإجابة بـ "نعم" أو بـ "لا"، وهى تميل لإغلاق باب الحديث. أما الأسئلة من قبيل: "هل تحب كرة القدم؟" أو "هل تقرأ كتابًا آخر لهذا الكاتب؟" أو "هل استمتعت بالفيلم؟" فهى تبدو كاستجواب، إنه عمل شاق وصعب بعض الشىء.

المعلومات الحرة. فى المحادثات اليومية، يدلى الناس بقصاصات من المعلومات التى تشير لما يجدون أنه مثير أو مهم. إذا كنت منتبهًا، قد

تلاحظ هـذه المعلومات وتتابعها. وتساعدك هذه المهـارة على تجنب القلق بشأن ما سوف تقول، كمـا أنها تساعدك على اكتشاف أسس تبادل الحوار بين الطرفين. على سبيل المثال، إن السؤال البسيط عن شخص يصل لمكان تجمـع وهـو يحمل خوذة قيـادة دراجة وحقيبة ظهر قد يخـبرك بأنه ممن يتمتعون بممارسة التمارين والأنشطة التى يمارسها الناس فى الهواء الطلق أو أنهم من أنصار حماية البيئة أو أنهم فقدوا رخصة القيادة مؤخرًا أو أى شىء آخر.

استغلال جهلك. بعض الناس يعتقدون أنهم لا يجيدون أى مناقشة بسبب جهلهم بالعديد من الموضوعات، فهم يفترضون أنه ليس لديهم ما يقدمونه. إلا أن الجهل ليس مشكلة. فإذا ما تطرقت المناقشة لأمر لا تعرف الكثير عنه، فاستخدم جهلك بالموضوع بشكل بناء من خلال كونك مستمعًا جيدًا. فقط كن صريحًا واسأل الطرف الآخر أن يخبرك بتجربته. على سبيل المثال: "لا أعرف الكثير عن صناعة السلال، هلا أخبرتنى عن ذلك!" فأغلب الناس تحب الحديث عن اهتماماتهم الخاصة.

استخدم جهلك بشكل بناء

الإفصاح عن الذات. يشير الإفصاح عن الذات إلى المعلومات التى تقرر أنت مشاركة الآخرين إياها؛ مثل حكاياتك الشخصية وأفكارك واهتماماتك ومشاعرك وردود أفعالك. ويحتاج الناس لمعرفتك حتى يحبوك ويقدروك ويكونوا أصدقاءً لك.

إننا نأخذ انطباعات عن الأشخاص الذين نلتقى بهم من خلال المعلومات المتاحة لنا. فإذا كانت هذه المعلومات مقصورة على الواجهة السطحية، مثل أن نجدهـم على كفاءة مفرطة أو فى حالـة لا تضعف من السرور والبهجة، فقـد نفترض خطأً أنهم لا تشوبهم شائبة العيوب الإنسانية الشائعة. وذلك

مــن الأمور غــير الجيدة، فمشاركة نقــاط ضعفنا مع الآخريــن تقربنا من بعضنــا البعض. وتميل السيدات للقيام بذلك بمنتهى السهولة، أما الرجال فهم يتشاركون فى نقاط ضعفهم بصعوبة أكبر.

إذا لم تخبر الآخرين عن الأمور التى تثيرك أو تهمك بسبب خوفك من أن يضحكــوا عليك أو أنهم قد يجدون ذلك مملاً، فلن تتاح لهم أى طريقة لمعرفة جوانب شخصيتك.

إن كشفــك عن ذاتك يثير نوعًا مماثــلاً من الاستجابة، فهى تقرب بين الطرفــين. فعندمــا يكشــف الناس عن أعماقهــم وشخصياتهــم الداخلية بصراحة، يقل خوف الآخرين منهم ويزداد حبهم لهم. إلا أن الأمر يتضمن درجة من التعرض للجرح أو الأذى.

إن أغلــب الناس يحتاجون للكشف عــن أنفسهم لأكثر من شخص مهم فــى حياتهــم على الأقــل، إلا أن ذلــك لا يعنى أن عليك إخبــار الجميع بكل الأفــكار التى تجول بخاطــرك أو المشاعر التى تشعر بهــا. ويحتاج الإنسان للكشف عن ذاته بشكل مناسب ومريح بالنسبة له فى كل موقف يواجهه.

يتطلــب الكشف عن النفس الثقة والشجاعــة، والاستعداد لتحمل بعض المخاطرة لبناء علاقات مع الآخرين. وقد يكون إخفاء ردود الأفعال للخوف من الرفض أو نشوب النزاعات طريقة ضرورية لحماية النفس، إلا أنها قد تــؤدى إلى الوحدة والعزلة إذا ما قــام الإنسان بذلك بشكل مبالغ فيه. وقد تحتــاج للحفاظ على مسافة من شخص غير جديــر بثقتك؛ لذا خذ الوقت اللازم كى تحدد ذلك.

إنهاء المحادثة. فى بعض الأحيان، فى المواقف الاجتماعية، قد تتساءل حول كيفيــة إنهاء حديث مــا. فمواصلة الحديث مع عدم اهتمامــك به أو تشتت ذهنك يرسل رسائل مختلطة تحير المستمع. على سبيل المثال، عندما تدرك أنــك فى حاجــة لأن تكون فى مكان آخــر بسبب ارتباطــك بموعد، يضعف

اهتمامك. وقد يسىء المستمع فهم ذلك ويعتقد خطأ أنه إشارة على الملل. لذلك، فإنه من الأفضل أن تتحلى بالصراحة والمباشرة.

يمكنك الإشارة لرغبتك فى إنهاء الحديث بدماثة وحسم من خلال استخدام الإشارات الملفوظة وغير الملفوظة. يمكنك الوقوف أو التحرك وقول شىء مثل: "يجب أن أذهب، لقد استمتعت بالحديث إليك حقًا وسوف يكون من اللطيف مقابلتك مرة أخرى".

وضع حدود: كيف تقول "لا"

يجد العديد منا أن قول كلمة "لا" من أكثر الأمور صعوبة، ولا يستثنى من ذلك سوى من يبلغون العامين من العمر. إذا كنت تحتاج لرفض طلب ما، حاول أن تقول ذلك على جزأين. أولاً، عبر عن تفهمك لموقف الطرف الآخر، وبعد ذلك صرح برفضك لتلبية حاجته وعادة ما يسمى ذلك بـ "لا التعاطفية". فهى تلطف الجو بعض الشىء من خلال التأكيد على تفهمك لرغبات الآخرين فى حالة عدم امتثالك لها. على سبيل المثال:

الابنة: "هل يمكننى استعارة سيارتك حتى أذهب بها إلى الحفل؟".

الأم: "أفهم أنك فى حاجة ماسة للسيارة، إلا أننى لا أشعر بالارتياح حقًا بشأن إعارتك **إياها**".

لست مضطرًا بالضرورة أن تذكر أسبابك للرفض.

السعى للتوضيح

هذه المهارة مفيدة فى المواقف التى تشك فيها فيما يقال أو عندما تشعر بأنك تبدو على خلاف مع الطرف الآخر وتشعر بأن الصورة غير واضحة

أمامك. ويستدعى ذلك من الطرف الآخر الصراحة والمباشرة وتوضيح ما يعنيه حقًا. ويعد السعى للتوضيح مطلبًا محترمًا وغير دفاعى أو انتقادى، بل مطلب للحصول على مزيد من المعلومات مما يساعدك على تقييم الموقف بشكل أكثر دقة وفهم الطرف الآخر بشكل أفضل أيضًا.

إن تكرار رسالة: "لست متأكدًا من أننى أفهمك. هلا شرحت لى بمزيد من التفصيل!" يؤكد حاجتك للتوضيح حتى تحصل على صورة أفضل عن الموضوع.



التشويش

يعد التشويش طريقة للاستجابة عندما تكون فى حاجة لحماية نفسك؛ حيث توجد ستارة من الضباب فى المحادثة تبقى الطرف الآخر على مسافة آمنة. وعادة ما تتم الإشارة لذلك بصيغة "الموافقة من حيث المبدأ" أو "الموافقة على نصف الحقيقة". وهذه الطريقة مفيدة فى التعامل مع التذمر والاستغلال أو النقد اللاذع، فهذه الطريقة لا تحدث أى مقاومة، كما لا تقاوم ولا تتأثر وهى تعكس الإصرار والغموض وصعوبة التعامل مع الطرف

الآخر. ويسبب التشويش غضب الطرف الآخر، وهو من طرق التواصل التى تضع مسافة بين المتحدث والمستمع ولا يجب استخدامها إلا عندما تكون متعبًا للغاية أو تقول جملاً مباشرة لم يتم أخذها فى الاعتبار.

فى حالة النقد اللاذع، يتضمن التشويش الإقرار الهادئ بوجود بعض الحقيقة فيما قاله الشخص الذى ينتقدك. وأنت لا تنكر النقد ولا تتخذ موقف الدفاع ولا تقدم أى تفسير ولا تقوم بهجوم مضاد أو تقوم بأى مقاومة، وإنما تبعد نفسك، مما يفقد من يوجه نقده القوة فى مضايقتك.

فيما يلى مثال على التشويش يستخدم للتعامل مع التذمر:

الأم: "لقد عدت للمنزل متأخرًا البارحة. سوف تتعب".

الابن: "قد تكونين محقة، فإذا لم أتأخر لهذا الحد لكنت قد حصلت على قسط أكبر من النوم".

الأم: "تحتاج لكثير من النوم إذا أردت أن تذاكر بجد".

الابن: "أنا متأكد أنك محقة يا أمى، ولكننى لست قلقًا تجاه هذا الأمر".

الأم: "يجب أن تقلق".

الابن: "قد تكونين محقة. عندما أبدأ الشعور بالقلق، فسوف أقوم بشىء حيال ذلك".

يسمح التشويش لك بأن تتلقى النقد أو التذمر بصدر رحب، كما أنه يحمى حقوقك فى تحمل مسئولية تصرفاتك دون القلق أو اتخاذ موقف الدفاع، وفى الوقت ذاته، فهو لا يكافئ من يوجه النقد أو يقوم بالتذمر.

التكرار

يعد من الطرق المفيدة فى المواقف التجارية كما فى التعامل مع مندوبى المبيعات أو إعادة البضاعة المعيوبة. وهذا الأسلوب يمكنك من الإصرار

علـى ما تريـد دون أي انحـراف. ويتضمن ذلك التحدث وكأنـك أسطوانة مكسـورة تعيد ما عليها باستمرار؛ حيث تكرر بهدوء ما تريد مرارًا وتكرارًا حتـى يوافق الطرف الآخر أو تصل لحـل وسط معه. وأنت لا تغضب أو تثور أو تتحـدث بصوت مرتفع أو تسمـح لنفسك بالدخول فى أمور جانبية أو أى أسبـاب أو أعذار. ويجب أن تصـر وترفض أى انحراف عن الموضوع، فعلى سبيل المثال:

المشترى: "أريد أن أعيد هذا اللحم، لقد اشتريته بالأمس وهو فاسد".

البائع: "لا يمكن أن يكون قد فسد؛ لم يشتك منه غيرك".

المشترى: "من المحتمل ألا يكون أى شخص آخر قد اشتكى منه ولكنه فاسد فعلاً وأريد أن أعيده".

البائـع: "مـن المؤكـد أنـك تركته فـى الشمسـ، فاللحم الـذى نقدمه ليس فاسدًا".

المشترى: "هذا اللحم فاسد وأريد أن أعيده".

يساعـدك هـذا الأسلـوب على تجنـب الدخول فـى أى جدل، كمـا أنه يساعدك على تجاهل أى إغراءات أو موضوعات غير منطقية والثبات على موقفـك، وكمـا هو الحال بالنسبـة لأسلوب التشويش، فهـو سبيل من سبل التواصـل التى تنـأى بك عن الطرف الآخر وتساعـدك على الحصول على مـا تصبـو إليـه، إلا أنه لا يقربك من الشخص الآخر أو يساعدك على الميل لـه.

لا تنـس أنـه يجـب أن تتطـابق رسائلك الملفوظة وغير الملفوظة لتحقيق تواصل فعال وواضح.



الاستجابة للنقد بتأكيد الذات

لا يكــون العديــد من الناس واضحــين تجاه طريقة استجابتهــم عندما يتم توجيــه نقد لهم بغضــ النظر عن صحته من عدمها. ومــن السهل رؤية أى نقد يوجه لسلوكياتك كهجوم على شخصك، وبالتالى اتخاذ موقف الدفاع. وتعنــى الاستجابة بشكل يؤكد الــذات قبول وإدراك أخطائــك دون الشعور بالذنب، مع الحفاظ على احترامك لذاتك وتقديرك لها، فعلى سبيل المثال:

المشرف: "لم تقم بهذا العمل بشكل جيد".

العامل: "إنك محق، كما أننى لم أتعامل مع الأمور بشكل جيد أيضًا".

المشرف: "وتركت بعضه دون إتمامه".

العامل: "نعــم لاحظت ذلك أيضًا. وسوف أحــاول أن أكون أكثر انتباهًا فى المستقبل".

تذكــر، ليس عليــك أن تشعر بالذنــب، اطلب من الطــرف الآخر أن

يسامحك أو أنكر خطأك، على الرغم من أن الاعتذار قد يكون مناسبًا.

قد يطالبك الآخرون بأنه يجب أن تشعر بالذنب، ولكن ليس عليك القبول بذلك. فلا بأس أن ترتكب أخطاء، ولكن من المهم التعلم من هذه الأخطاء. فى الحقيقة، من الصعب للغاية تعلم أى شىء جديد دون ارتكاب بعض الأخطاء.

فى بعض الأحيان يتضح خطأ النقد، وفى هذه الحالة يجب أن تختلف مع من يوجه نقده إليك وأن تؤكد ذاتك. على سبيل المثال، "ليس الأمر كذلك، إننى فى الحقيقة فخور بنفسى فى مسألة ..."، أو أن يكون النقد غير محدد للغاية للحد الذى يجعلك غير مدرك لما يشير إليه. يمكنك أن تستجيب فى هذه الحالة من خلال السؤال عن أمثلة مادية وبعد ذلك قبول ما هو صحيح منها ورفض باقى الأمثلة.

لقد قدمت "دى بريثرتون" فى بعض ورش عملها كتيبًا موجزًا للتعامل مع النقد بتأكيد على الذات (انظر الجدول التالى).

إن تملكك للمهارات التى تساعدك على التعامل مع النقد بالتأكيد على ذاتك يمكنك من أن تشعر بمشاعر إيجابية تجاه نفسك والقدرة على تقبل أخطائك دون اتخاذ مواقف دفاعية أو قلق أو اللجوء للإنكار، ويقلل ذلك من غضب وعدوانية من يوجه النقد إليك ويتيح لك الفرصة لتغيير رأيه إن أمكنك ذلك.

التعامل مع الغضب

فى بعض الأحيان، يعتقد الناس خطأ أن تأكيدهم على أنفسهم يعنى التحدث بهدوء وعدم الغضب، إلا أن الغضب من المشاعر الطبيعية وأنه جزء من المشاعر الإنسانية.

ليس الضيق والغضب مشاعر سيئة، وهى ليست هدامة فى حد ذاتها.

فهما قد يشيران لأن هناك خطأ بداخلك، ويتوقف كون هذه المشاعر هدامة من عدم كونها كذلك على طريقة تعبيرك عنها.

على الرغم من أننا قد نتجنب إخفاء مشاعر الغضب التى تجتاحنا لأسباب مختلفة، فهى مشاعر حقيقية يجب التعامل معها بشكل مناسب. وقد يؤدى كبح هذه المشاعر لزيادة غضبك، أما التعبير عنها بعنف وحدة وعداء أو من خلال لوم الآخرين فهو هجوم عليهم. وقد يزيد ذلك الموقف سوءًا ويكسبك سمعة سيئة ويفسد علاقاتك بالآخرين.

إن التعبير عن الغضب بتأكيد الذات واستخدام جملة "تعتمد على ضمير المتكلم" يمكن الناس من معرفة احتياجاتك ورغباتك ومشاعرك واهتماماتك. على سبيل المثال:

- "أشعر بغضب حقيقى عندما يخدعنى الآخرون".
- "يجب أن تخبرنى قبل أن تعير دراجتى لأصدقائك".
- "أحب أطفالى، إلا أننى فى بعض الأحيان أحتاج لبعض الوقت لنفسى".
- "أفهم أنك كنت مشغولاً للغاية، إلا أننى غاضب فعلاً من أنك لم تجلب الأطفال من المدرسة عندما قلت إنك فعلت ذلك".

إن التعبير عن ذاتك بهذه الطريقة يتيح للآخرين الفرصة للاستجابة لك وتغيير سلوكهم إذا ما أرادوا ذلك، ولكن ليس عليهم تغيير سلوكياتهم لمجرد إحساسك بالغضب أو الضيق. فهم غير مسئولين عن شعورك بالغضب أو عن تحسين ما تشعر به، فمشاعرك ملكيتك الخاصة وأنت مسئول عن طريقة التعامل معها والاعتناء بنفسك.

إذا كنت سريع الغضب وتثور لأتفه الأسباب مما يعرضك لخطر فقدان السيطرة، قد ترغب فى العد من واحد حتى عشرة قبل أن تعطى أى استجابة، أو قد تأخذ استراحة قصيرة. عندما تشعر بأن غضبك يشتد

استجابات للنقد تؤكد الذات

إذا كان دقيقًا أو صحيحًا	تقبله "نعم سوف أعمل على ذلك".
إذا كان غير صحيح بالمرة	عدم الموافقة وتأكيد الذات. "ليس الأمر صحيحًا، فى الحقيقة...".
إذا كان عامًا للغاية أو غامضًا	استوضحه، اطلب أمثلة من سلوكياتك وبعد ذلك وافق على الصحيح منها وارفض باقى الأمثلة.
إذا كان موجهًا لشخصك لا لسلوكياتك	وافق على الجزء الذى يتعلق بسلوكياتك منه إذا كان صحيحًا وارفض الجزء الذى يتعلق بشخصك وأكد ذاتك. "فى بعض الأحيان أقوم ب ... (اذكر السلوك)، إلا أننى لست .... بل إننى شخص ...".
إذا كان يهدف للمضايقة والإلحاح أو مكررًا أو هدامًا وتريد أن تبعد نفسك	استخدم أسلوب التشويش، وافق من حيث المبدأ فقط. "قد تكون محقًّا" أو "قد أكون فى بعض الأحيان..." أو "يمكننى أن أفهم كيف تفكر فى ذلك".
إذا كنت مندهشًا أو متفاجئًا، أو مرتبكًا للغاية أو تشعر بالهزيمة	التأجيل. "إننى متفاجئ/مذهول/مأخوذ" أو "لا أعرف كيف أرد" أو "أحتاج لبعض الوقت لأفكر بشأن هذا".

وقبـل أن يصـل لحد خطـير، حذر الطـرف الآخر وأخـرج نفسك من هذا الموقـف، على سبيل المثال، "بدأت أشعر بغضب حقيقى، سوف أمشى قليلاً حتى أهدأ وبعد ذلك يمكننا التحدث عن ذلك". لا تنفجر دون أن تفسر ما يحـدث، كن لبقًا مع الطرف الآخر والتزم بالتعامل مع الموقف عندما يكون كلاكما مستعدًا وقادرًا على مناقشة المشكلة بشكل فعال.

خطة من خمس نقاط

فيمـا يلى نقدم خطة تتكون مـن خمس نقاط وجدنا أنها مفيدة فى التعامل مـع المواقف بشكل يؤكـد الذات. وتمكنك هذه الخطة مـن توضيح أفكارك تجـاه موقف معين. كما تساعدك على فصـل الحقائق عن تفسيراتها وعن المشاعـر المرتبطـة بها. ويمكـن استخدام هـذه الخطة فـى صياغة عبارة مؤكـدة أو كتابة رسالة لنفسك، بحيـث تكون كل نقطة فقرة. استخدم هذه الخطة كدليل لك، ولكن ليس عليك ذكر كل نقطة فى كل موقف.

١. صف الموقف الذى يزعجك، التزم بالحقائق وبأن تكون محددًا ودقيقًا: "لم تأت للاجتماع فى الأسبوع الماضى، لقد انتظرتك حوالى ساعة".
٢. عبر عما تشعر به كما فى جملة "ضمير المتكلم": "كنت غاضبًا منك لأنك خيبت ظنى".
٣. افهم وأشر لأنك تتفهم موقف الطرف الآخر واحتياجاته ومشاعره إذا كان ذلك مناسبًا: "أدركت أنك كنت مشغولاً للغاية".
٤. حدد ما ترغب أن يقوم الطرف الآخر به. "فى المرة التالية أريد منك أن تخبرنى إذا كنت غير قادر على الالتزام بموعدنا".
٥. النتائـج. حـدد النتائـج الإيجابية المتوقعـة لهذا التصـرف: "وهكذا يمكننى التخطيـط لوقتى وسوف أشعر بمشاعر أفضل تجاهك عندما

نلتقــى". إذا كان ذلك ضروريًــا، حدد النتائج السلبيــة المتوقعة لعدم إحـداث التغيـير: "إذا كنــت عاجزًا عـن القيام بذلـك، فلن يمكننى تحديد اجتماع آخر".

بعد أن تؤكد ذاتك بنجاح خاصة حين تكون قد تجنبت ذلك فيما مضى، تأكد من أن لديك الصلاحيات المناسبة للتغييرات التى تنشدها.

تدريب: ممارسة تأكيد ذاتك

إن إحـدى الطـرق الفعالة للتدريب على تأكيـد الذات هى تخيل موقف ولعــب دور فيه. وكثيرًا مــا يتم القيام بذلك فــى مجموعات تتكون من ثــلاث فـرق. إذا لم تكن مشــتركًا فى مجموعة قد ترغــب فى تجريب ذلــك مع أصدقائــك أو يمكنك القيــام بالخطوات بمفــردك إذا كنت ترغــب فى القيــام بـذلك، وأن تتبــادل الأدوار بمفـردك أو أن تكتبهـا كمسـرحية.

إذا كنت بصحبة ثلاثة أفراد، ليتخذ كل منكم دورًا من بين الأدوار الثلاثة التالية: أنت والشخص الذى ترغب فى تأكيد ذاتك معه ومشاهد. وقد يكون تبادل الأدوار مصدر متعة كبيرة.

نظـرًا لأن المشاهد لا يشترك فى الأحــداث، فإن ذلك يجعله قادرًا علــى عمل تقييم عن طريقــة تصرفك وما إذا كانــت لغة الجسد التى تستخدمهــا تتطابق مع كلماتك ومــا إذا كنت تعنى ما تقول ... وهكذا. ويمكــن للمشاهد أيضًــا أن يقدم بعض الاقتراحــات ومساعدتك على التفكير فى كلمات مناسبة كى تستخدمها أو طرقًا للتغلب على العوائق. وفيما يلى بعض الخطوات التى يمكنك اتباعها:

- اختر موقفًا وصفه وصفًا مفصلاً.

- حدد ما تقوم به عادةً حتى تتجنب تأكيد نفسك ـ أى كيف تتصرف فى الأحوال المعتادة.
- اشرح لماذا ترغب فى التخلص من ذلك وتنشد تأكيد ذاتك. ما الذى ترغب فى تحقيقه؟
- فكر فيما قد يعوقك من أن تؤكد ذاتك هنا. هل لديك أفكار غير واقعية عن نتائج تأكيدك ذاتك. إذا كان الأمر كذلك فما هى؟ ما الذى ترى أنه حقك فى هذا الموقف؟
- اسأل نفسك إذا ما كنت تشعر بالقلق من تأكيدك ذاتك. إذا كنت تشعر بذلك، كيف يمكنك الحد من هذا القلق والشعور براحة أكبر تجاه تأكيدك ذاتك؟
- تأكد من أن لديك جميع المعلومات التى تحتاج إليها كى تلعب هذا الدور.
- جرب سُبلاً مختلفة للتعامل مع الموقف بتأكيد ذاتك.
- اختر منها الدور الذى يبدو أيسر عليك وأكثرها تحقيقًا لهدفك.

بعد ذلك، جربه فى الحياة الحقيقية. أخبر أصدقاءك ممن لعبوا معك هذه اللعبة بما حدث إذا كان ذلك ممكنًا. إذا لم يرضك الأمر، غير الدور الذى لعبته واعمل على تجربة طريقة أخرى. استمر فى المحاولة، ففى كل مرة تنجح فيها يسهل الأمر عليك؛ لأنك تصبح أكثر خبرة بالممارسة. استخدم القائمة التالية لتقييم محاولاتك (فى لعب الأدوار وفى محاولاتك فى الحياة الحقيقية). إذا كانت إجاباتك "لا"، استمر فى لعب الأدوار وتطبيق هذه المهارات حتى تجيب بـ "نعم".

- هل قلت ما ترغب فيه؟

- هل كنت صريحًا ولم تقدم اعتذارات؟
- هل دافعت عن حقوقك دون أن يأتى ذلك على حساب حقوق الآخرين؟
- هل كان وضعك يوحى بتأكيدك ذاتك؟
- هل كان صوتك قويًا وهادئًا؟
- هل كنت مسترخيًا؟
- هل كنت تشعر بمشاعر إيجابية تجاه نفسك بعد أن فرغت من الحديث؟
- هل تشعر بالرضا تجاه طريقة تأثير تأكيدك ذاتك على علاقتك بالآخرين؟

تذكـر أن تأكيد الذات والاستماع للآخرين يسيران جنبًا لجنب مع بعضهمـا البعض وعندما تكون العلاقة مهمة بالنسبة لك، كن مستعدًا للتقـدم والتراجع بين التأكيد على ذاتك والاستمـاع المتفهم لاستجابة الطرف الآخر.

يمكنـك لعـب الأدوار من التعلم مـن خلال التجربـة والخطأ دون التعقيدات التى تحدث فى المواقف الحقيقية.

التعبير المناسب

عنـد تعلم تأكيـد الذات، يشعر الناس فـى بعض الأحيـان أن عليهم تأكيد أنفسهـم فـى كل موقـف يواجهونـه أو أنهـم يبالغـون ويتطرفـون إلى حد العدوانيـة. وبطريقـة مشابهـة، فإنهم عندمـا يتعلمون قيمـة الكشف عن الـذات، فقد يقعون فـى شرك "الصراحة المفرطة" اعتقـادًا خاطئًا منهم

بأن عليهم الإفصاح عن كل شيء مع الجميع.

إن تعلم مهارة جديدة لا يعني ضرورة استخدامها طوال الوقت. وعندما تتسع سلوكياتك وترتاح لتأكيد ذاتك، يمكنك اختيار وقت وطريقة التعبير عن ذاتك. وبالعكس عندما يعرف الناس أن لديهم مهارات التأكيد على أنفسهم، قد يشعرون بحاجة أقل للقيام بذلك. وعندما لا يؤكدون أنفسهم، فإن ذلك لاختيارهم عدم القيام بذلك وليس بسبب خوفهم أو عدم قدرتهم على القيام بذلك وهو ما يحدث فارقًا كبيرًا.

الجزء الخامس

التعامل مع الخلافات

يمكن أن يؤدى فهم النزاعات واكتساب مهارات إداراتها إلى نتائج شديدة الأهمية.

- هــل فى بعض الأحيان تكون لديك نوايا حسنـــة فى حل مشكلة ولكنك تفشل فيما تقوم به؟

- هل تجد أنك تخسر كثيرًا من الفرص؟

- هل تميل للندم على ما قلته فى المناقشات الحادة؟

- هــل من الصعب عليــك التفاوض عندمــا لا تكون واثقًا مــن صحة ما تقول؟

- هل سبق وتعجبت كيف يمكن لأى شخص التمسك بوجهة نظره؟

- متى يكون فوزك فى معركة مقدمة لخسارتك الحرب كلها؟

- هل تعرف ما يعنيه الغضب وإلى أين يقودك؟

- هل تصر على إثبات صحة ما تقول؟

حول النزاعات

إن التعامل الفعال مع النزاعات والخلافات يتطلب استخدام جميع المهارات التى قام هذا الكتاب بتغطيتها فى الأجزاء السابقة منه فى أكثر المواقف تحديًا، فالأمر يشبه تعلم مجموعة من خطوات الرقص ووضعها مع بعضها البعض كما يحدث فى الأداء الحى لعرض رقص معاصر.

لقد كتب العديد من الخبراء والمحنكين عن التفاوض وحل النزاعات، وهو من الموضوعات الكبيرة والمعقدة وواسعة الانتشار، ونحن لا نهدف لتقديم رؤية شاملة عن هذه الأعمال، على الرغم من ذلك، فإننا سوف نستكشف بعض الأفكار التى رأيناها مهمة ومفيدة للتعامل مع مواقف الحياة اليومية. ومن أجل المزيد من التغطية للموضوع، يمكنك متابعة بعض المراجع الواردة فى نهاية هذا الكتاب.

تنشأ الخلافات والمشكلات والمشاحنات والمشادات عندما تتعارض احتياجات الأفراد أو المجموعات أو رغباتهم أو وجهات نظرهم أو معتقداتهم. ويمكن اعتبار درجة معينة من الصراعات والخلافات أمرًا حتميًا لكوننا بشرًا نتعامل مع بعضنا البعض، كما أننا قد نعانى من الصراعات الداخلية عندما تكون لدينا رغبات أو أفكار أو مشاعر مختلطة ومتعارضة، وقد تكون هذه الصراعات الداخلية بنفس مقدار صعوبة التعامل مع الصراعات الخارجية مع الآخرين.

إن أغلبنا لا يحب الصراعات أو أنه يخافها؛ لأنها ترهق الذهن وتستنزف العواطف خاصة عندما تشتد حدة العواطف. فنميل لتجنبها

بـدلاً من التعامل معها واستخدامها فى الوصول إلى نتائج جيدة. وقد تكون القوى المخربـة والهدامة للصراعـات هائلة للغاية؛ فالدخـول فى مجادلة وسـوء التعامل معها قد يحد من ثقتك بذاتـك وتدمير صداقاتك أو إفساد أمسية كاملة أو إجازة الأسبوع.

تدريب: خبرتك

فكر فى صراع جرى لك مؤخرًا أو مشكلة لا تنساها، واطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- من كان مشتركًا فيها؟
- حول أى شىء كان الصراع؟
- كيف تم التعامل معه وكيف كنت تشعر تجاه ذلك؟
- ما الدور الذى لعبته؟ما الذى أحسنت عمله؟ ما الذى لم تحسن القيام به؟
- ماذا كانت النتيجة؟
- هل تم حل الصراع أو التعامل معه بصورة مُرضية؟
- كيف تأثرت علاقتك بالطرف الآخر بهذه المشكلة؟

فى كثير من الأحيان، لا تكون المشكلة فى الصراع نفسه وإنما فى طريقة التعامل معه. وإذا ما تم التعامل معه بشكل سيئ، فإن عواقبه تكون وخيمة. فمـن ناحية يعد تجنب الصراعـات تمامًا أمرًا غير واقعـى، كما أن قمعها والتهويـل منها لا طائل منهما. ومـن ثم، فإن تطوير بعض المهارات للتعامل مع المشكلة بشكل بناء له مزايا هائلة.

هناك أساليب فى التعامل مع الصراعات لا تخضع لأية قواعد أو قيود،

ويمكـن لأى طرف الاشـتراك فيها كيفما اتفق، وتلك يمكنهـا أن تؤدى إلى أضـرار بالغة، ففى مجالات الحيـاة التى يتنافس فيهـا الناس مع بعضهم البعض كما فى الرياضة والأعمال التجارية وحتى الحروب، توجد القوانين لضمـان منافسة نزيهة والحد من الأضرار الناجمة عنها، وعلى الرغم من أننـا لا نمتلـك هذه القواعـد الرسمية للتفاعلات التى تحـدث بين الناس، فإن تبنى المناهـج المذكورة فيما يلى يمكنها حماية كلا الطرفين وترفع من احتمالات التوصل لنتائج مُرضية.

على الرغم من أن الصراعـات أمر غير مرغوب فيه، فليس بالضرورة أن تكون جميعها سيئة. فأحد الجوانب التى عادة ما يتم التغاضى عنها هو الفرصة التـى تتيحها لتعلم المزيد عن الآخريـن ووجهات نظرهم المتفردة فـى الحياة. بل إننا قد نكتشف بعض الأمور عن أنفسنا مما يوسع وجهات نظرنـا الخاصة، وقد يتعلم الإنسان من خـلال التعامل مع المشكلات بعض الأمـور عن حقيقته وما يحتـاج إليه وما يرغب فيه حقًـا. ومن المعروف أن مهـارات التفاوض لحل الصراعات هـى من أهم ما يحكـم النجاح على المستويين المهنى والشخصى.

قد تتعجب من معرفة أن المشكلات قد تكون تعبيرًا مهمًا عن الاختلاف والتنوع، كما أنهـا وسيلة للإبداع والابتكار. وقد أثبتت الأبحاث المختلفة أن الصراحة والمباشرة والتعامل الصحى مع المشكلات قد يعزز كلاً من:

- احترام الإنسان لذاته خاصة بالنسبة للأطفال
- الحميمية والألفة
- التضامن
- الذكاء والتطور الشخصى
- الابتكار

يكمـن السر فى طريقة التعبير عن الصراع وأسلوب التعامل معه. حتى

إذا كانـت نتائج المشكلة ليسـت فى مصلحتك، فإنك تشعر بأنك الفائز إذا مـا حافظت علـى علاقة مهمة بالنسبة لك وأنه قـد تم التعامل معك بشكل جيـد، وكما قلنا مرارًا فى هذا الكتاب، ففى العديد من الحالات ليس المهم ما يحدث وإنما طريقة حدوثه.

اتقاء الصراعات الضارة

قد تكون الصراعات جزءًا طبيعيًّا من الحياة، إلا أن الكثير من الصراعات غير الضرورية يمكن تجنبها من خلال الوعى بالذات والمعرفة بها واستخدام مهارات الاستماع والتأكيد على الذات التى سبقت الإشارة إليها.

إن التأكيد الواضح والمحترم على نواياك يمكنه منع تفاقم المشكلة. على سبيل المثال، فإن قول: "إننى فى حاجة لإنهاء هذا الفصل وسوف أقدر لك صمتـك وعدم مقاطعتى حتى أتم قراءته"، أفضل من أن تتوقع من الطرف الآخر معرفة ذلك من تلقاء نفسه ثم ينتابك الغضب عندما لا يقوم بذلك.

تفحص الصراعات الواضحة

قـد تنشأ الصراعات الواضحة عندمـا لا يستمع الناس لبعضهم البعض أو لا يأخـذون الوقت اللازم لتوضيح الفهم المتبادل بينهم. فى بعض الأحيان، عندمـا تشتد المشادات، لا يتحـدث الناس حتى عن الموضـوع نفسه، وإنما يفرضون آراءهم بشدة مطردة.

فـى مثل هـذه الحـالات، يحـاول كلا الطرفين قـول شىء مـا وأن يتم الاستمـاع لهما وإقنـاع الطرف الآخر بصحـة ما يقول، ولكـن نظرًا لعدم استماع أى منهما للآخر، فلا يحدث ذلك.

وقعت "ماندى" فى صراع واضح عندما كانت تناقش أمرًا يتعلق بالحديقة مع زوجها. فعندما كانت تقترح بحماس أن يزرعوا أشجارًا فى حديقتهم، رفض ذلك بشدة قائلاً إنها فكرة سخيفة وأنه من الغريب أن تريد ذلك، فشعرت "ماندى" بحيرة وإحباط، واتخذت موقف الدفاع وغضبت من استجابته إلا أنها أصرت على تغيير رأيه. كما أنه أصر أيضًا على رأيه.

استمرت المشادة بينهما لبعض الوقت، وزادت حدة كل منهما وانفعاله على الآخر. وأدركا بالمصادفة البحتة أن أفكارهما مشتركة ولكن المشكلة كانت مشكلة لغوية، فقد كانت "ماندى" تعنى بالحديقة المنطقة الكاملة التى توجد خارج المنزل والتى من المناسب زراعة أشجار فيها، أما زوجها فقد فهم من كلمة حديقة المكان الذى يزرعون فيه الخضراوات ومن ثم لم يكن هناك مجال لزراعة الأشجار فيها. فهما لم يتحدثا عن الأمر نفسه على الرغم من أن هذه الأزمة كانت بسبب الاختلافات الثقافية/ اللغوية (فقد كانت ماندى أسترالية وزوجها أمريكيًّا) فإنها توضح أنه من السهل تفاقم مشكلة لا أساس لها من سوء الفهم أو سوء التواصل. وقد يكون التأكد مما تتحدث عنه طريقة سريعة وفعالة لتجنب نشوب المشكلات. وهذه هى الخطوة الأولى لحل أو التعامل مع الصراع.

كما أن الاستماع الحقيقى للطرف الآخر الذى له وجهة نظر مختلفة بطريقة تعكس التقبل والتفهم، حتى إذا ما استمر الخلاف، يمكنه المساعدة فى حل الصراع أو على الأقل الجزء العاطفى منه قبل أن يتفاقم، كما أن ذلك يساعد على الكشف عن المعلومات التى قد تكون مهمة فى التعامل مع المشكلة وحلها إذا كانت هناك مشكلة حقيقية.

انتق معاركك

إلى أى درجة من الأهمية بالنسبة لك أن تكون على صواب أو أن تمضى الأمور وفقًا لما ترى إلى أى درجة؟ ليس من الضرورى خلق صراع حول كل خلاف بسيط أو اختلاف فى الرأى أو رغبة غير مُشبعة، فهناك أوقات يكون فيها التعايش والانسجام مع الآخرين أهم بكثير من مجرد كونك على حق أو أن تكون الكلمة الأخيرة لك أو الحصول على ما تنشد. فكونك عدوانيًا ذا طبيعة هجومية يزيد المشكلات، كما أنه قد يفسد علاقاتك بمن حولك. فمن المفيد أن تدرك العواقب الممكنة لذلك، ثم تتخذ قرارك فى التعامل مع المشكلة.

إن لكل منا القدرة على زيادة المشكلة أو الحد منها، فيمكنك أن تزيد من نقاط الخلاف البسيطة مثل ترك الملابس فى غرفة المعيشة، وأن تحولها لمشكلة كبيرة عن عدم كفاءة وعدم قدرة على التفكير واتباع عادات صحية سيئة وعدم اهتمام الطرف الآخر بك ... إلخ، أو يمكنك التعامل ببساطة مع الأمر بوضع الملابس فى مكانها. أما إذا وجدت مشكلات أكبر تتعلق بأمور أضخم ومتواصلة، فإنها قد تتطلب الاهتمام بها، إلا أنك قد تحتاج لاختيار وقت مناسب للتعامل معها.

إن تصعيد المشكلة قد يتخذ صورة الاستفزاز بتعليقات ملتهبة ونشر شائعات وقيل وقال عن شخص ما أو لوم الآخرين أو من خلال مقاطعة شخص ما بشكل مستمر. وقد يثير التعميم الشديد وتوجيه النقد والإهانة والتعليقات التى تشعر الآخرين بالذنب واستخدام لغة جسد سلبية أكثر الأشخاص هدوءًا، وعلى الرغم من أنك تعتقد أن ذلك قد يشعرك بتحسن على المدى القصير، فليس هناك أى شىء إيجابى من اتباع هذا السلوك. لذلك، حاول أن تتجنب هذه السلوكيات قدر استطاعتك.

التعامل مع الصراعات

يتعامـل أغلبنـا مـع الصراعـات بطـرق مختلفـة وبدرجـات متفاوتة من النجـاح وذلك علـى مدار حياتنا الشخصية والمهنيـة. ونحن نعلم أن بعض الصراعات يمكن حلها إلى حد كبير، أما بالنسبة للبعض الآخر منها، فقد يتطلـب حلها الاتفاق أو الاختـلاف. ولا تؤدى المشكلات التى لا تتم تسويتها لنتائـج مرضيـة، مثل إثارة الغضـب والاستياء، وعلى الرغـم من أنه قد لا يكـون من السهل دائمًا التوصل لحـل للمشكلة، فإن التعامل الجيد معها قد يقلل من النتائج السلبية وأنه قد يحدث نتائج مبتكرة وإيجابية مدهشة.

تتطلـب عملية التفاوضـ سعى كلا الطرفين لإيجاد حـل، وليس لتقديم تنـازلات أو فـرض السيطـرة أو قطـع العـلاقـات. وهنـاك نوع معين من الصراعـات يمكن تسويتها مقارنة بالبعض الآخر، خاصة الصراعات التى تعتمـد على رؤية احتياجات الأطراف المتنازعة، وعلى الصعيد الآخر، نجد أن الصراعـات التـى تقـوم على اختـلاف القيم عادة ما لا يكـون لها حل. وقـد يكـون أفضل حل لها تعزيـز الفهـم والتسامح المتبـادل والاتفاق على الاختـلاف. وقد تحدث تغيـيرات بسيطة فى قيم الإنسـان من حين لآخر، ولكن لا يمكن الاعتماد على ذلك.

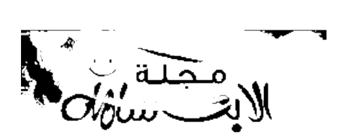
تحديد المرحلة

إن التوقيـت من الأمـور المهمة. ويمكنك العد من واحـد لعشرة قبل قول أو القيـام بأى شىء قد تندم عليه، وهو ما يتيح لك تقييم الموقف واستجابتك لـه بشكل أفضل. كما أن ذلك يمكنك مـن اتخاذ قرارات بدلاً من إبداء رد فعل للموقف. وللدخول السريع فى المشكلة دون تفكير أو الهدوء والاستجابة بشـكل جيـد تأثير كبير على نتائـج ذلك. فكر فيمـا إذا كان لكلا الطرفين

طاقــة عـاطفية كافية ووقت كاف للتعامل مــع المشكلة فى هذه اللحظة. كما أن قدرتك على التفاوض تضعفً إذا ما كان أى من الطرفين مشتت الذهن أو جائعًــا أو غاضبًــا أو تحت تأثــير المخدرات أو الكحوليــات أو أى من تلك المحرمــات التى تذهب العقل. لذلك، فإنه قبل بدء الدفاع عن وجهة نظرك يمكنك أن تقول: "أريد أن أخبرك بأمر مهم، هل وقتك يسمح بذلك الآن؟". فالتحدث مع شخص مستعد للاستماع وليس مع شخص مشتت الذهن غير مكترث بالأمر أو غاضب يزيد من فرصك فى الوصول لنتائج جيدة.

من الأفضل بشكل عام أن تتعامل مع المواقف وجهًا لوجه، لا عن طريق التليفون أو البريد الإليكترونى أو الرسائل القصيرة أو من خلال طرف ثالث، إلا أنك قد تقرر الاستعانة بطرف ثالث محايد حتى يحكم فى الأمر. أيًّا كان الأمر، من الجيد اختيار مكان هادئ مريح لا يقاطعك فيه أحد وفى البداية، قد يكون من المفيد التفكير فى أهمية:

- إشباع احتياجاتك ورغباتك
- إشباع احتياجات ورغبات الطرف الآخر
- علاقتك بالطرف الآخر



إن الإجابة عن هذه الأسئلة جنبًا إلى جنب خبراتك السابقة ومهاراتك الحالية تحدد طريقة اختيارك.

بعض المناهج الشائعة

هناك العديد من الطرق المختلفة للتعامل مع الصراعات. ويفضل استخدام بعضها عن البعض الآخر وفقًا للموقف نفسه، ومما لا شك فيه أنك سوف تكون معتادًا على بعض هذه الطرق بالفعل، للحد الذى يجعلها عادة بالنسبة لك وليس اختيارًا تتخذه عن وعى.

الإنكار والتجنب: يخسر فيه كلا الطرفين

فى بعض الأحيان، يكون إنكار الصراع وتجنبه مفيدًا على المدى القصير، أو بالنسبة للمشكلات الثانوية التى تتلاشى بمجرد تجاهلها أو التملص منها. وعندما يستمر مصدر المشكلة فى الوجود، فقد يؤدى هذا الأسلوب لغضب مستمر وعدم ارتياح واستياء وضغط وشك وضعف فى القوى وإحباط أو خيبة أمل. بمعنى آخر، قد يكون للخلافات التى لا يتم التعامل معها تأثير سلبى على كل فرد وعلى العلاقات القائمة.

الاستسلام، الإذعان، التنازل: أنت تخسر، هم يكسبون

يعكس هذا الأسلوب من الخارج الاهتمام والكرم، إلا أن الاعتياد على التنازل للآخرين يولد إحساسًا متزايدًا بالغضب ويحد من إقامة علاقات سوية، فعدم تأكيد الذات بشكل مناسب يفقد الأشخاص المتسمين بالخضوع أنفسهم بالفعل. وبدلاً من توليد مشاعر إيجابية مستمرة لدى الآخرين، فإن التنازل المستمر يعزز مشاعر عدم الاحترام أو الشفقة أو الغضب.

السيطرة: أنت تكسب، هم يخسرون

قد تكون ممن يفرضون أساليبهم وآراءهم، وبهذا الأسلوب فإنك تكسب مكاسب بعينها، إلا أن الطرف الآخر إذا لم يشعر بأنك تتفهمه تمامًا أو أن احتياجاته لم تتم تلبيتها، فإن علاقتك به سوف تتأثر بلا شك. وإذا ما استمر الخلاف، يكون هناك أكثر من وجهة نظر مما يؤدى للوصول لحل لا يرضى الطرفين تمامًا. ويميل أسلوب السيطرة لتعزيز الغضب المتزايد تمامًا كما هى الحال بالنسبة للتنازل.

يعتقد من هم فى مركز سلطة مثل الآباء أو المدرسين أو الآباء بأنه من المتوقع منهم أن يخلقوا أو يفرضوا حلولاً على من يتولون أمرهم، والنشوء أو العيش فى مثل هذه البيئة قد يؤدى بك للعمل بأسلوب مشابه وأن تتوقع من الناس تبنى أسلوب إما السيطرة أو الخضوع وفقًا لوضعهم وظروفهم. وقد يلجأ من يلعب الدور الخاسر فى هذه العلاقة لإبداء استجابات هدامة فى محاولة منه لإصلاح عدم التوازن الحادث.



الوصول لحل وسط: كل منكما يكسب شيئًا ويخسر شيئًا

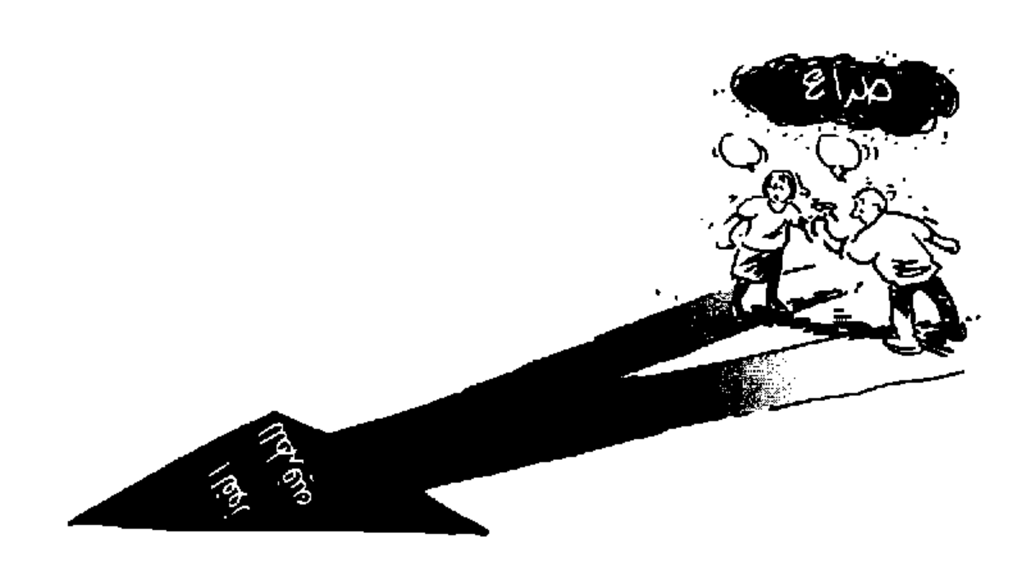
يتطلب الوصول لحل وسط من كلا الطرفين التنازل عن جزء من احتياجاته؛ نصف ما يطالبون به. وقد تكون هناك مكاسب ثانوية مثل تعزيز الاحترام والسمعة الطيبة التى تعوض الخسارة، وعلى الرغم من أن الحلول الوسطى

متبادلة وفيها شيء من العدل، إلا أن استخدامها بشكل دائم فى التعامل مع الصراعات يؤدى بكلا الطرفين للوصول لأقل مما يريدان وينشدان بالفعل، كما أن المكاسب التى يتم الحصول عليها من خلال الحلول الوسطى قد يواجهها ويقلل من أهميتها شعور ملح ومزعج بالخسران.

التعاون: يفوز كلا الطرفين

فى هذا الأسلوب، يستعين كلا الطرفين المتنازعين باستخدام مهاراتهم فى الوصول لحل ذكى يمكنهم من الفوز بما يهمهم فى المقام الأول، ويتطلب التعاون استعداد كلا الطرفين لإيجاد نتيجة من الكسب المتبادل. وهذه حقيقة مهمة. وإذا لم يلتزم أى من الطرفين بالوصول لهذه النتيجة، فإن فرص النجاح تقل كثيرًا. أولاً، يحتاج الطرفان للتأكيد على الأمور الحقيقية لا الظاهرة لكل منهما، ثم يجمعان معرفتهما الكلية وإبداعهما من أجل الوصول لحل مرضٍ لكلا الطرفين.

قد تتعجب من إمكانية الوصول لنتائج يفوز فيها كلا الطرفين، وأنه من الممكن تطبيق أسلوب التعاون على نطاق واسع من المشكلات والوصول لنتائج مرضية. وهناك شرطان أساسيان لنجاح هذا الأسلوب؛ وهما استعداد كلا الطرفين للوصول لحل يفوز فيه كلاهما والتمتع بالمهارات التى تساعد على نجاح هذا الأسلوب. وقد لا يكون هذا الأسلوب سهلاً دائمًا إلا أنه يعود بفائدة حتمية، كما أنه يستحق الجهد المبذول فيه.



حل الصراعات بأسلوب التعاون

تتكون أغلب المشكلات من مكونين رئيسيين متساويين فى الأهمية ومرتبطين ببعضهما البعض:

١ أساس الخلاف؛ عادة ما يكون اختلاف الاحتياجات أو الرغبات أو الاهتمامات أو المخاوف.

٢ العواطف المصاحبة وهى المشاعر التى ترتبط بالمشكلة وطبيعة التفاعلات بين الأشخاص.

ومن المفيد النظر لعملية حل الصراعات بأسلوب التعاون باعتبارها تتكون من تسعة عناصر:

الأسس	السلوكيات المحترمة التعرف على المشاعر
المهارات	الاستماع الفعال عرض حجتك
العمليات الإبداعية	الكشف عن الاحتياجات الكامنة توليد حلول التخطيط والتطبيق: تحديد مهام كل شخص ووقت القيام بها ومكان ذلك
الخطوات النهائية	تقييم العملية والنتائج التأكيد، الصفح، الشكر

السلوكيات المحترمة

يحتاج كل طرف للإيمان بشرعية حقوق الآخر بغض النظر عن الاختلافات بينهما، وهذا التوجه يتم التعبير عنه من خلال الكلمات التى تختارها ونبرة الصوت ولغة الجسد التى تستخدمها، لا تتخيل أنه فى إمكانك أن تخدع أى شخص بعدم التعبير الملفوظ عن مشاعرك السلبية، فلغة الجسد التى تستخدمها سوف تفضح أمرك. فتضارب عناصر التواصل تلك يعكس عدم المصداقية، وعلى الرغم من أن الخلافات والصراعات تظهر أسوأ ما فينا، فإنه فى إمكاننا التغاضى عن ذلك لتجنب تفاقم المشكلة، فالتوجه المتسم بالاحترام والمقصود يمكننا من الاستماع والتحدث مع بعضنا البعض لا التعامل مع بعضنا البعض من موقع أعلى أو أدنى.

عندما يكون هناك خلل كبير بين الأطراف المتنازعة، فمن المهم ترسيخ الاحترام المتبادل والاحتفاظ به، ويمثل ذلك تحديًا أيضًا.

إن الاحترام المتبادل أمر أساسى فى التعامل مع المشكلات بطريقة إبداعية

التعرف على المشاعر

علـى الرغـم من أننا قـد نتمنى التركيـز على حل الاختلافـات الحقيقية، فإنه من الصعب، بل ومـن المستحيل تحديد والتعامل مع المصدر الحقيقى للمشكلـة وذلك عندما تتزايد العواطف التى ترتبط بها، كما أن استعدادك وقدرتك على السعى لتحقيق نتيجة مرضية تتطلب تحديد المشاعر السلبية والتعامل معها باستخدام الاستماع التفاعلى.

عندمـا يغضـب الإنسـان أو يشعر بالخـوف فإنه يشعـر بمجموعة من ردود الأفعـال النفسية التى تعرف بالمشاعـر المرتبطة بالمواجهة أو الهروب وهـى استجابة التعرض للضغوط. وهـذا المحرك الأساسـى للعيش يهيئ الجسـم للدفاع ممـا يعوق وظائف وعمليـات الجسم الأهـم، وتعمل زيادة نسبـة الأدرينالـين فـى الجسم علـى زيادة إمـداد الطاقة مـن الكبد مما يزيد قـوة الجسم (حيث ترتفع بنسبة ٢٠٪) وتقـل كمية الدم الموجهة إلى مراكـز التفكير وحل المشكلات بالمخ، وعلى هذا فإن لم يتم تهدئة العواطف الجياشة فلن يكون بمقدورنا التعامل مع الصراع بذكاء.

الاستماع الفعَّال

لقـد ركز هذا الكتاب لحد كبـير على المزايا التى تعود من الاستماع، إلا أنه جديـر بالذكر مراجعة هذه المزايا هنا نظـرًا لأن الاستماع الفعال من أهم خبرات التعامل مع الصراعـات. ففضلاً عن أنه يسمح للفرد بالتبصر فى

وجهة نظر الطـرف الآخر واحتياجاته ورغباته، فإن الاستماع الفعال يعمل على:

- توضيح المشاعر والتعبير عنها والتعامل معها مما يقلل من التوتر.
- تشجيع المناقشة البناءة للمشكلات.
- زيادة الحب والاحترام بين بعضنا البعض.
- توطيد الثقة من أجل الاستجابة بالشكل الملائم.

فى بعض الأحيان، قد يفند الاستماع الفعال بمفرده الصراع ويحله تمامًا

يتطلـب الأمر التصميم والمهـارة (التى يتم اكتسابهـا بالتدريب) على الاستمـاع للطرف الآخـر دون مقاطعته أو الاستفسار منــه أو اتخاذ موقف الدفـاع أو إصـدار الأحكام أو تقديم اعتذارات أو شـرح وهو ما يؤدى عادة لنتائج عكسية. وليس مـن الممكن التغاضى عن أهمية شعور الطرف الآخر بأنه مفهوم ومقبول حتى فى حالة الاختلاف معه، وسوف تعرف أنك وصلت لهـذه المرحلة عند ذكر أفكاره ومشاعره بالشـكل الذى يرضيه كما لو كنت مكانه.

عرض حجتك

بعـد تأكيدك على احترامك للطرف الآخر وتوصيل تفهمك لمشاعره ووجهة نظـره، يأتـى دورك. عـبر بشـكل موجـز عن وجهـة نظـرك واحتياجاتك ورغباتك ومشاعرك. وتتوقف قدرتك على القيام بذلك على مستوى وعيك بذاتـك وتأكيدك عليهـا. ويحتاج كل إنسـان القدرة علـى التعبير ببساطة ووضوح عما يعنيه وما يشعر به لا أكثر ولا أقل من ذلك.

عندمـا يمـارس منافسك السلطـة عليك لسبب خارج علـى الموضوع، فقد يصعب عليـك تأكيد ذاتك، كما أن الأمر يتطلب بعض اللباقة والمهارة والشجاعة.

يجب أن يتمتع كلا طرفى الصراع بمهارة التعامل مع الجانب العاطفى، ولكن تمتع طرف واحد فقط بهذه المهارة يكفى لإحراز تقدم، ويمكنك أن تشرح هذا الأسلوب للطرف الآخر وأن تدعوه للانضمام إليك. ويمكنك أن تتدرب على ذلك فى غياب صراع حقيقى، كما يمكنك أن تفكر أيضًا فى صراعات الآخرين إذا ما دعوك لذلك باستخدام هذا الأسلوب.

الكشف عن الاحتياجات الكامنة

بعـد التعامـل مع الجانب العاطفـى من الصراع، تصبح مهيـأ للشروع فى حلـه. وكما هو موضح فـى المثال التالى، فإن المشكلـة الحقيقية قد لا تكون واضحة فى البداية.

إن تنظيـف السيارة بالمكنسة الكهربائية كان عملاً روتينيًا مملاً يسبب مشكلـة فى منـزل "ماندى". فهى وزوجهـا يدركان أنه من الـلازم القيام بذلك من حين لآخر، إلا أن أحدهما لم يحب القيام بهذا العمل الممل، فكان كل منهمـا يبحث عن أسباب تمنعه من القيام بذلك. وذات مرة، عبرا عن عـدم استعدادهمـا بتفصيل أكـبر وكشفا عن وجهات نظـر مختلفة بشكل عجيـب وذلك بدلاً من مجرد افتراض أن كليهما يتجنب القيام بهذا العمل الممل للأسباب نفسها.

عندما فكرت "ماندى" فى الأمر بشكل جدى، أدركت أنها تكره إخراج المكنسة الثقيلة من الدولاب وإخراجها من أبواب المنزل وحملها للخارج لتنظيف السيارة. واتضح أن زوجها كان راضيًا عن القيام بهذا الجزء ولكنه كان يكره الزحف داخل السيارة وتنظيفها وهى المهمة التى كانت

"ماندى" مستعدة للقيام بها. فمن خلال التصريح بما يفضله كل منهما فى القيام بالمهمة، تمكنا من التوصل لحل عبقرى وهو أن يخرج زوج "ماندى" المكنسة الكهربائية من المنزل وأن تتولى "ماندى" تنظيف السيارة، وبهذا الشكل تم تنظيف السيارة ونجحا فى التوصل لحل يرضى كلا الطرفين. لاحظ أن استخدام أسلوب التعاون فى حل المشكلات ينتج عنه نتائج أفضل بكثير من النتائج التى يتوصل إليها طرف واحد.

كما يوضح هذا المثال، فإن القدرة على إيجاد حل مرضٍ يقع على كاهل كلا الطرفين وتحديد احتياجاتهما الحقيقية بدلاً من فرض حلول من قبل كل طرف لحل المشكلة، ويعزز تطبيق مهارات الاستماع الفعال فى هذه العملية هذا النوع من التمييز والوضوح. إن سؤال النفس وسؤال الطرف الآخر: "ما السر الحقيقى للخلاف؟" قد يزيل الطبقات السطحية للوصول للب المشكلة وأنت فى حاجة لخلق بيئة غير تنافسية والانتقال من التفكير فى أننا "نقف فى وجه بعضنا البعض" لرؤية الموقف على أننا "نقف معًا فى مواجهة المشكلة".

وراء المواقف الخلافية تكمن مشتركات غالبًا ما يتقاسمها الطرفان فى الاهتمامات والاحتياجات والرغبات

تدريب: الكشف عن الاحتياجات

على مدار الأيام القليلة القادمة، ابحث حولك عن مشكلة "تلعب معها. قد يكون الأمر أسهل إذا لم تكن هذه المشكلة تخصك، ولكن الأمر يكون أفضل إذا كانت تخصك. اكتب وجهات نظر الأطراف المتنازعة لكلا الطرفين كما تراها.

والآن، استكشف جوهر كل وجهة نظر؛ من احتياجات كل طرف ورغباته ومخاوفه واهتماماته. ليس ذلك دائمًا واضحًا، لذلك يجب إعطاؤه الاهتمام الكافى والوعى بأنه قد يكون من الصعب التخلص من وجهة النظر التى تم التأكيد عليها. اكتب المعلومات التى كشفت النقاب عنها. إلى أى مدى اختلفت الاحتياجات الكامنة عن وجهة النظر الأولى؟

فى بعض الأحيان، يساعد تتبع هذه العملية فى حد ذاته على إبطال عمل المشاعر التى تولدها المشكلة، وإبطال الصراع نفسه. هل شعرت بذلك؟

هل لاحظت أن هناك طرقًا أكثر لحل الصراع أكثر مما كنت تتوقع؟ لأى مدى ساعدك التركيز على الاحتياجات الخفية على إيجاد حلول ممكنة؟

كيف غير هذا الأسلوب من العملية وأثر على عملية إيجاد حل؟

توليد حلول

من المفيد معرفة أنه نادرًا ما توجد طريقة واحدة للقيام بالأمور، وأن هناك العديد من الحلول لأى مشكلة. فكر فى مثال تنظيف السيارة بالمكنسة الكهربائية. فبمجرد ما حددت "ماندى" وزوجها مشكلة كل منهما الحقيقية، استخدما قدراتهما الإبداعية فى توليد قائمة بالحلول الممكنة بما فى ذلك الحل الذى وقع اختيارهما عليه فى النهاية. فقد كان من الممكن أن يتركا المكنسة الكهربائية فى الجراج أو أن يشتريا واحدة أصغر وأخف أو أن ينظفا السيارة بهواء مضغوط بدلاً من المكنسة الكهربائية أو ألا يشغلا نفسيهما بالسيارة غير النظيفة أو أن يستخدما أدوات التنظيف

التـى تستخدم لمـرة واحدة فقـط أو أن يستخدما المواصـلات العامة أو أن يستأجرا شخصًا يقوم عنهما بتنظيف السيارة. ومن المؤكد أنه فى إمكانك التفكـير فى حلـول أخرى. فعندما يفكر الناس مـع بعضهم البعض، فإنهم يتوصلون لنتائج أفضل بكثير.

إن الهـدف من توليـد حلول هو تخيـل أقصى قدر من الحلـول الممكنة وإعـداد قائمـة بهـا، دون التمسك بـأى منها فى هـذه المرحلة. تنـاول أى مشـروب يساعـدك على الإبـداع وتمتع بـروح الدعابة، المتمثلـة فى بعض الأفـكار المجنونة التـى تفكر فيها، فالحالة المزاجية فـى هذه المرحلة عادة مـا تتسم بالمرح والمتعة والبعد عن المشاعر الأوليـة التى ترتبط بالمشكلة أو بطرق التعامل معها. تأكد من أنك تعاملت مع المشاعر التى ترتبط بها ومن أنك فهمت احتياجات الطرف الآخر قبل أن تبدأ فى توليد حلول لها.

تدريب: توليد حلول مبتكرة

خطـط مسبقًـا لهـذا التدريـب. استعن بمساعـدة شخـص مستعد لاستخـدام صـراع ما لاستكشـاف أهميـة توليد حلول لـه. فى المرة التالية التى تواجهان فيها صراعًا بينكما بشأن أمر ما، تعاملا بشكل مناسب مع مشاعركما واحتياجات كل منكما وأعطيا نفسيكما الوقت الكافى لعمل أكبر قائمة بالحلول الممكنة. قد تكون بعض هذه الحلول غريبـة بعض الشـىء، إلا أنك تحاول الوصول لأكـبر قدر ممكن من الحلول. ما الأفكار التى لم تتوصل إليها بنفسك فى القائمة؟

يجـب أن تكونا مستعدين الآن لتقررا مع بعضكمـا البعض ما إذا كانت الأفـكار التى توصلتما إليهـا تمثل حلولاً ممكنة، ولكـن إذا تسبب ذلك فى مشكلة قد تكونان بحاجة للعودة لعملية توليد حلول مرة أخرى.

التخطيط والتنفيذ: تحديد مهام كل شخص ووقت ومكان التنفيذ

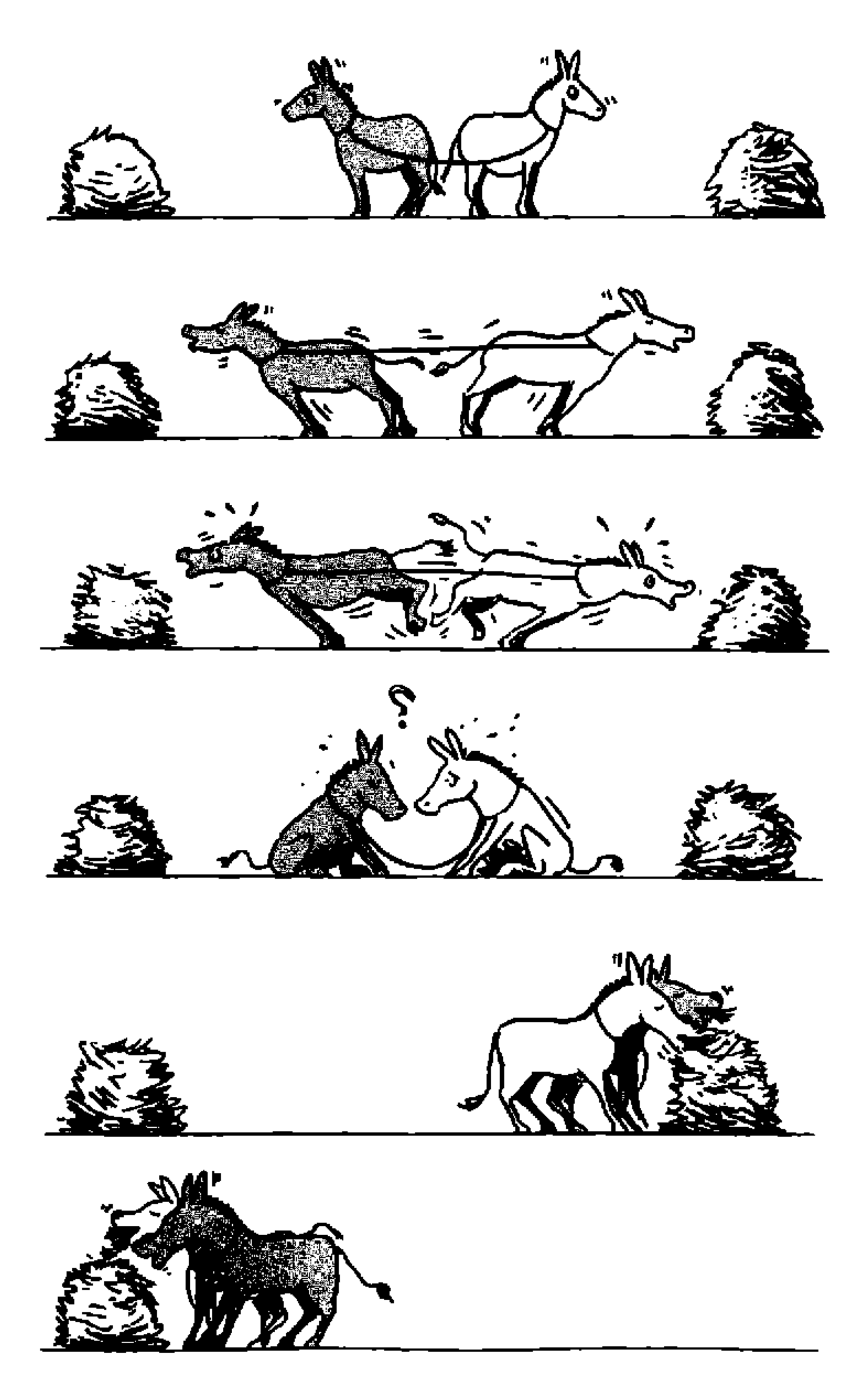
بمجرد أن يتوصل كلا الطرفين لحل مقبول، فمن المهم اتباع ذلك بالتنفيذ. إذا كان الأمر ضروريًّا يمكنك كتابة هذه الحلول حتى لا يتم نسيانها، ومن أهم فوائد حل الصراعات بطريقة تعاونية أن حافزهما لتنفيذ الحلول المقترحة يكون كبيرًا وذلك نظرًا لأن كلا الطرفين يركز فى الحلول على أهم ما ينشده.

من الجيد التفكير فى التنفيذ الأولى للحل كأنه تجربة يمكنك إعادة أى جزء فيها أو جميع الخطوات السابقة إذا لم يرض أى الطرفين عنه.

تقييم العملية والنتيجة

تتضمن إدارة المشكلة بشكل متعاون التعامل الناجح مع العناصر السابقة والتأكد مما تم تحقيقه. ويساعد تقييم العملية كلا الطرفين على تنفيذها بشكل أفضل، اسأل نفسك عما ينجح وما لم ينجح فيها. هل هناك أى شىء ترغب فى القيام به بشكل مختلف؟ هل كان هناك شىء لم تقله أو تفعله؟ إلى أى مدى يمكنك تحسين العملية فى المرة التالية؟

بالإضافة لتقييم العملية، يجب أن تقيم النتائج أيضًا. فإذا لم ينجح الحل الذى اتفق كلا الطرفين عليه، فسوف تحتاج للرجوع للخطوات الأولى فى العملية والمحاولة من جديد، وتسهل عليك معرفة أنك لست ملتزمًا بتطبيق الحل الذى وقع اختيارك عليه فى محاولته مرة أخرى.



التأكيد، الصفح، الشكر

إن أسهل طريقة لمعرفة أن المشكلة قد وصلت لحل مُرض هى قدرة كلا الطرفين على الافتراق بنية طيبة أو كلمة رقيقة أو مصافحة أو حتى معانقة كل منها الآخر.

إن مجرد كلمة "شكرًا" فى نهاية المشكلة، والاعتراف بدور الطرف الآخر فى حلها أو محاولته لحلها ترسل رسالة تعكس النية الطيبة والتصالح، وبهذا الشكل نحافظ على العلاقات القائمة ونقوى الروابط فيما بيننا ونزيد فرصنا فى التعاون فى أى مشكلة مستقبلية، ومن المفيد أيضًا الاعتراف بالنتائج التى توصل لها كلا الطرفين وتأكيدها.

تدريب: التدريب على استخدام العناصر التسعة

إن المهارات والعمليات لحل المشكلات الواردة هنا يمكن استخدامها فى كل خطوة فى هذه الحياة. خطط أن تستخدم هذه المهارات والعمليات. ابحث عن فرصة كى تتدرب على الخطوات التسع، ادع الطرف الآخر كى ينضم إليك فى ذلك، يمكنك أن تخبره بأنك كنت تقرأ عن الطرق الفعالة للتعامل مع المشكلات. صف الطريقة واسأله ما إذا كان مستعدًا لمحاولة القيام بذلك.

بعد ذلك، تعامل مع كل مكون من هذه المكونات بشىء من الإصرار. سوف تقوم بأمرين فى آن واحد، محاولة حل المشكلة والتدريب على العملية وتنقيحها.

فى النهاية شارك الآخرين خبرتك.

- ما مشاعرك الأولية وكيف تعاملت معها؟
- كيف نجحت فى خلق جو من الاحترام المتبادل؟

- إلى أى مدى شعر الطرفان بأنه قد تم الاستماع لهما وفهمهما؟
- ما الاحتياجات أو المخاوف التى توجد فى لب المشكلة؟
- ما الأفكار الجديدة التى كنت قادرًا على الإتيان بها عندما انضممت لقوى معارضة للمشكلة بدلاً من محاربة بعضكم البعض؟
- ما الأجزاء السهلة فى العملية، وأيها أكثر تحديًا؟
- كيف كنت تشعر إزاء طريقة تعاملك مع المشكلة؟ كيف ستتعامل معها بشكل مختلف المرة التالية؟
- كيف تأثرت علاقتك بمنافسك بهذه المشكلة وبطريقة تعاملك معها؟
- ما الذى تعلمته من هذه العملية؟

استخدام حل الصراعات بأسلوب التعاون

بشكل عام، تعد العناصر التسعة شاملة وقوية، إلا أنه فى الحياة اليومية، فإن استخدام أى من هذه العناصر على حدة أو استخدام مجموعة منها قد يكون كافيًا لحل الكثير من المشكلات.

عندما يُفتقد عنصر الاحترام فى تعاملاتنا، تبدو الصراعات أمرًا حتميًا، فليس هناك من يحب أن يتم التعامل معه باحتقار وازدراء. على سبيل المثال، عندما تعتقد أنك تعرف ما سوف يقوله شخص ما، يصبح من الأسهل الاستجابة مبكرًا، مما يؤدى لمقاطعتهم بوقاحة قبل أن يحصلوا على فرصة إنهاء فكرتهم أو تعليقهم. وسواء أكنت تعرف ما سوف يقولون أم لا، فإن هذا السلوك غير المحترم يثير غضبهم. وقد يحل اعتذارك الصراع واعترافك الصادق بخطئك عن سلوكك الذى لا يراعى الآخرين مما يعيد خلق بيئة تتسم بالاحترام مرة أخرى.

فـى كثير من الحالات، قد يكـون التعبير المناسب عن الصراع والتعامل الجيـد مـع العواطـف المصاحبة له هـو كل ما تحتـاج إليه لحلـه، ويصبح الاستماع الفعال أمرًا لا غنى عنه. خذ مثلاً، شابة مراهقة أخبرها والداها بأنهمـا لا يسمحان لها بالذهاب للحفلة وأخبراها بالسبب وراء ذلك. فعلى الرغـم من أنها قد تعى هـذه الأسباب وتتقبلها، فإنها قـد لا تزال غاضبة ومستـاءة مـن ذلك مما يمثل أرضًـا خصبة لنشوب صـراع. أما إذا أدرك والداها مشاعرها وأبديا تقبلهما لها، فإنها تميل للتخلص من هذه المشاعر والتغاضى عنها.

لا يمكننـا قول ما يكفى عن قوة الاستمـاع الفعال. على سبيل المثال، قد تقول لصديق لك: "أكره أن أتصل بك وأترك رسالة ولا تعاود الاتصال بى، فذلك يشعرنى بعدم الأهمية". فإذا ما جادل عن مرات القيام بذلك وعدم الاهتمام أو ندرة القيام بذلك، أو أن كثيرين يقومون بذلك كثيرًا، فإن ذلك سـوف يشعل المشادة ويزيد المشاعر السلبية المصاحبة. أما إذا ما استجابا بطريقة تعكـس التعاطف، وذلك باستخدام الاستمـاع الانعكاسى/التأملى كأن يقول: "هل تعتقد أن عدم معاودة اتصالى بك يرجع لعدم اهتمامى بك مما يثير غضبك؟" فقد تتغير المشادة بإحساس التفهم المتبادل والراحة.

قد تبدو بعض المشكلات لا حل لها، وقد يكون الأمر كذلك بالفعل. على الرغم من ذلك، فـإن استخدام العناصر التى سبق وأشرنا إليها قد يكون لـه نتائج مدهشة وإيجابيـة خاصة إذا ما انتقلت مـن التأكيد على المشكلة لفهم الاحتياجات والمخاوف الكامنة التى ترتبط بها والتعامل معها.

فيمـا يلى مثال حقيقى حيث تاقت سيـدة شابة إلى أن تنجب طفلاً من زوجها الجديد (الذى كان يكبرها فى السن). إلا أنه عارض الفكرة بشدة. وكان سببـه أن لديـه أطفـالاً بالفعل من زواجه السابق وقـد وجد أن الأبوة صعبة وأنه غير مستعد لأن يكرر هذه التجربة.

فــى ضوء الحب والاحترام المتبادل، واستعــداد كلا الطرفين للاستماع لبعضهما البعض وتفهم موقف كل منهما للآخر، أخذا وقتًا للغوص فى قيم واحتياجـات ومخاوف كل منهما. ومن خلال هــذه العملية، أصبحا قادرين علــى الوصول للب المشكلة؛ وهو توقها لإنجاب طفـل والتمتع بدفء الأسرة ورغبتــه للتمتع بوقتــه بصحبة زوجتــه والسفر بعد تقاعده عــن العمل كما خطـط لذلك. فى النهاية، قــررا كيف سينجبان طفــلاً ويلبيان حاجته فى نفســ الوقت. فقد كان نجاحهما يمثل نجاحًــا أسعدهما فى النهاية وأشبع رغباتهمــا معًا. من كان يتوقع أن تحل مشكلة كهــذه بطريقة يفوز فيها كلا الطرفين، ويتوصلان لنتيجة مربحة لكليهما؟

إن أغلبنــا يعرف أنه لا يمكننا إجبــار أى شخص آخر على التغيير، فلا يمكننا سوى تغيير أنفسنا وإلهام الآخرين بإحداث التغيير.

إن السلوك الوحيد الذى يمكنك تغييره هو سلوكك أنت

بالمعنــى الكونى الشامــل، فإن أى تغيير يحدث بغضــ النظر عن صغره فــى أى جزء منــه، يؤثر على النظام بالكامل. وبناء عليــه فإنه على قدر ما يستطيع كلٌ منا أن يتعلم الطرق البناءة فى حل الصراعات، واستعمال تلك الطــرق وإتقانها، فإن تلك التغييرات التى يحدثهــا ستكون لها آثار تتجاوز المنافع التى يحققها فى حياته إلى ما أبعد من ذلك بكثير. وفى أوقات المحن والتوتر العالمى، تكون هذه مسئولية أكثر من كونها مجرد اختيار.

وكمــا يقــول غاندى: "يجــب أن نجسد التغيير الذى نتمنــى أن نراه فى الآخرين".

تعليقات ختامية

لقد كان للرحلة التى أجريناها فى هذا الكتاب بداية ووسط ونهاية. فقد بدأت باحترام الإنسان لذاته وتقديره لها ووعيه بذاته، وتناولنا فى منتصفها الاستماع الفعال. وانتهت الرحلة بتأكيد الذات والتعامل مع الصراعات. من المحتمل أنك لم تقرأ الكتاب بهذا التتابع. وقد تكون قرأت جزءًا واحدًا منه ربما كجزء من دورة أو برنامج تدريبى. وكما سبق وذكرنا فى البداية، فإن كل جزء من الكتاب مستقل بذاته، إلا أنه يصف مجموعة من العمليات المرتبطة ببعضها البعض، فإذا ما طورت مجموعة واحدة من المهارات على حساب مهارات أخرى، فإنك تحصل على جزء من الصورة. لذلك فإنه من المهم قراءة جميع أجزاء الكتاب بغض النظر عن بدئك بأى فصل. وفيما يلى نعرض ملخصًا للموضوعات التى تناولناها على مدار الكتاب.

لقد تناول الجزء الأول أهمية الاهتمام بالذات بشكل إيجابى. فعدم احترام الإنسان لذاته أشبه بعبء غير ضرورى؛ فهو يثقل كاهله ويشده لدائرة شرسة أو منحنى تنازلى. وحتى التغييرات البسيطة التى يقوم بها الإنسان فى طريقة تفكيره وشعوره إزاء نفسه أو طريقة تصرفه قد تغير حياته تمامًا. فتعلم التواصل بشكل أفضل هو خطوة كبيرة نحو تحسين احترامه لذاته وتقديره لها فى حد ذاته.

يعرض الجزء الثانى أهمية فهم الذات وكيفية القيام بذلك. فاكتشاف حقيقتك والاقتراب منها ومعرفة نقاط قوتك وقيمك هو مفتاح الرضا عن

النفس والقدرة على التواصل بصراحة وفاعلية مع الآخرين.

أما الجزء الثالث فيتناول المكونات الرئيسية للاستماع الفعال وكيفية استماع الإنسان لنفسه وللآخرين، ويستكشف هذا الجزء نتائج الطرق المختلفة للاستماع والاستجابة، كما يعرض ثلاث مجموعات من المهارات وهى مهارات الانتباه والتشجيع والانعكاس/التأملى والتركيز على استخدام إعادة الصيغة كطريقة لإظهار الفهم الذى يعكس التعاطف. إذا قمت بالاختبار المعروف بنوع الاستجابة، فقد ترغب فى القيام به مرة أخرى بعد الانتهاء من قراءة الكتاب بالكامل ومقارنة النتائج.

يوضح الجزء الرابع ما يعنيه تأكيد الذات وعلاقته بعدم احترام الإنسان لذاته. ويصف هذا الجزء كيفية التعامل مع المواقف بتأكيد أكبر على الذات من خلال التعبير عن الذات بوضوح وصراحة ومباشرة فى ظل احترام الآخرين. فإن تأكيد الذات أكبر من مجرد القيام بما يرغب الإنسان فى القيام به، فهو يشمل تحمل المسئولية الشخصية.

أما الجزء الخامس فيناقش التعامل البناء مع الصراعات وكيفية تسويتها، ويذكر الأساليب المختلفة للتعامل معها ونتائجها المحتملة، إلا أننا نفضل أسلوب التعاون الذى ينتج عنه فوز كلا الطرفين. كما أن هذا الجزء يؤكد أهمية التعامل مع الجانب العاطفى للمشكلة واستخدام مهارات الاستماع الفعال، بالإضافة للتعامل مع المشكلة فى ذاتها. وتكمن أهمية التعاون من انتقال كلا الطرفين من رؤيتهما للمشكلة لمعرفة احتياجات كل منهما واستخدام الموارد المتاحة لكليهما فى إيجاد حل يرضى جميع الأطراف.

يختلف عالم كل إنسان، كما تتسم رحلة كل إنسان بالتفرد والتميز أيضًا. وقد يرشد هذا الكتاب البعض فى الأمور التى اعتادوا القيام بها، وقد يذكر البعض الآخر بالموارد الداخلية والمهارات التى يغفل الإنسان وجودها. ونأمل أيضًا أن يمدك الكتاب بطريقة جديدة لتخطيط خبراتك

وسـد بعض الثغرات الموجودة لديك. أمـا بالنسبة للبعض الآخر، فنأمل أن يرشدهـم الكتـاب إلى إيجاد طريقهـم. فالهدف من الخطـط والكتيبات الإرشاديـة ليس إخبارك بما عليـك أن تقوم به وإنما إمـدادك بالمعلومات التى قد تحتاج إليها فى رحلتك التى تختارها.

الآن وبعد أن وصلنا لنهاية الكتاب، قد تتساءل عن الخطوة التالية أيًّا كان الطريق الذى اتخذته. ربما تكون قد اكتشفت بعض نقاط القوة التى تتمتع بها والتى لم تكن تعيها أو التى فقدت تواصلك معها. ونأمل أيضًا أن تكون قد شعرت بالسعادة لتجربتك شيئًا جديدًا ونجاحه. الآن حان الوقت لأن ترسخ ما تعلمته، وذلك من خلال التدريب المستمر على المهارات الواردة فى هذا الكتاب. ومن السهل أن تعود مرة أخرى لعاداتك القديمة، لا تقلق إذا ما حدث ذلك، فالمهم هو النتيجة النهائية.

نادرًا ما تتسم أى رحلة بالسهولة واليسر، فهناك مناطق صخرية ومنحدرات ومستنقعات وصحارى، كما أن هناك أشعة شمس براقة وواحات تتراءى أمامك بين الحين والآخر. وهذه هى الحال بالنسبة للتغيير، فمن أجل إحراز التقدم، عادة ما نخطو خطوتين للأمام ونرجع أخرى للخلف.

لا تغضب إذا ما وجدت نفسك تفكر فيما كنت تود قوله بعد مرور الوقت. فهذا يعنى فى النهاية أنك أصبحت أكثر وعيًا. وسوف تجد أن الفجوات سوف تقل مع التدريب وسوف تقوم بالأمور على نحو صحيح فى المرات التالية. فى بعض الأحيان، قد يكون من الممكن تصحيح وضعك والاعتراف بخطئك، فقد تقول: "دعنى أفكر فى الأمر مرة أخرى، فما أردت قوله...". فطالما كانت نيتك حسنة، فسوف يتم تقدير جهودك فى التواصل بوضوح وأمانة.

لا تترك قلقك بشأن تجربة مهارات جديدة لكى يعوق مسيرتك. فالقلق قـد يكون إشارة إلى تخلصك من العـادات القديمة، لذلك تعامل معه على أنـه دليل على التقـدم. تحرك بإيقاع بطىء واسـترح لبعض الوقت بعد كل

مغامـرة تخوضهـا. لا تقس علـى ذاتك بشـدة، ولكن لا تتوقـف أيضًا عن التدريب.

إن التعامل مع المسائل الشخصية والعاطفية قد يقودك لمناطق حساسة ويفتـح جراحًا قديمـة بداخلك. فإذا مـا سببت لك قراءتـك لهذا الكتاب إحساسًـا بالضعف أو الغضب الكامن، فانظر للأمر على أنه فرصة لتطوير نفسـك ويمكنـك أيضًـا الاستفادة من التحـدث لصديق متفهـم أو مدرب محنك فـى أمور الحياة أو مستشـار اجتماعى، بالإضافـة لاستفادتك من مصادرك الخاصة.

إذا كنت ترغب فى تنمية الأفكار والمهارات المعروضة فى هذا الكتاب والتعمق فيها، فقد ترغب فى استكشاف الخيارات التالية:

- حدد لنفسك أهدافًا جديدة واستمر فى التدريب. إذا وجدت أنك تعود للخلف مرة أخرى، أعد قراءة الكتاب لتسير على الدرب الصحيح مرة أخرى.
- اتبع الاقتراحات الخاصة بمزيد من القراءات، والمراجع الواردة فى نهاية الكتاب.
- انضم لمجموعة أو دورة توسع فيها خبرتك وتتدرب فيها على المهارات التى بدت مهمة بالنسبة لك.

سـوف تجـد أنه فـى إمكانك تبنـى المهارات التـى تناولهـا الكتاب فى العديد من المواقف التى لم يتسع الكتاب لعرضها، إننا نعيش فى عالم ملىء بالتحديـات والاختلافات الثقافيـة والفكرية والتغير الفنـى السريع وعدم المساواة والاستغلال والقمع والعنف. وحتى تتمكن من التعامل مع هذه الأمور والصمود أمامها، فيجب أن يزيد الناس من احترامهم لأنفسهم وتقديرهم لها وتحمـل المسئولية الشخصية والتكامل والحكمة الداخلية والإبداع. وقد

تعليقات ختامية

يحقق البعض التوازن بين الاستماع باحترام وتفهم والتأكيد المناسب على الذات ومعرفة وتقدير أنفسهم والآخرين والتعامل مع الاختلاف والتنوع بشكل مبدع.

إن تعلم الاستماع الفعلى للنفس وللآخرين قد يساعدك على أن تكون هذا الشخص.

شكر وتقدير

على الرغم من أن هذا الكتاب هو ثمرة جهدنا الإبداعى الخاص، فلا يمكننا الجزم بأن الأفكار الواردة فيه جديدة تمامًا أو أنها تخصنا بالكامل، فعلى الرغم من أننا قد جمعنــا وكتبنا مادته بالكامل، كما قمنا بتوضيح الأفكار بأمثلة مــن إبداعنا الخاص، فــإن العقل البشرى يتســم بتجميع المعلومات مــن مصادر مختلفة وإعطائها طابعًــا خاصًا بكل إنسان بما يصعب معرفة مصـــدره فى كثير من الأحيان. ومن ثم، فإن هـــذا الكتاب هو جهد متعاون على كثيرٍ من الأصعدة.

إننــا نرغب فــى الاعتراف بفضــل الأشخاص التــالى ذكرهم وغيرهم الكثيرون ممــن لا يسعنا ذكرهم وسبقــوا إسهاماتنا وكانــوا مصدر إلهام وإرشــاد وتحفيز لنا للسعــى واتباع هديهم فى سبل تطويــر النفس وتطوير الآخرين.

فى الطبعة الجديدة من هذا الكتاب:

نتقــدم بخالصــ الشكر بـ "ليندســاى جور" من أجــل حماسك للكتاب الأساســى والتعــاون معنا فى هــذه الطبعة الجديدة. فإيمانــك بقيمته كان شديدًا للغاية لحد لا يقاوم. نتمنى أن ترى النتائج بنفسك.

"دى بيرثتــون" - لقد دخلت حياة "آنى" كزميل وواصلت طريقك معنا كناصــح وصديق، إنك نموذج للإنجاز مبنى على الإبداع والتعاطف. شكرًا لدعمك وتشجيعك لنا على مدار تنقيحنا لهذا الكتاب.

"جــون جروس" — شكرًا لدعم محاولاتنــا ولدعمك لـ "ماندى" فى أن

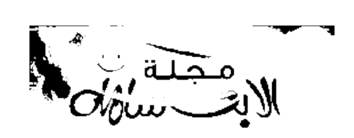
تكون كاتبة. ونأمل أن نستفيد من التعلم الذى حصلنا عليه من رحلتنا تلك فى الكتابة ومحاولاتنا المستميتة لتلبية قدراتنا الفردية والمشتركة.

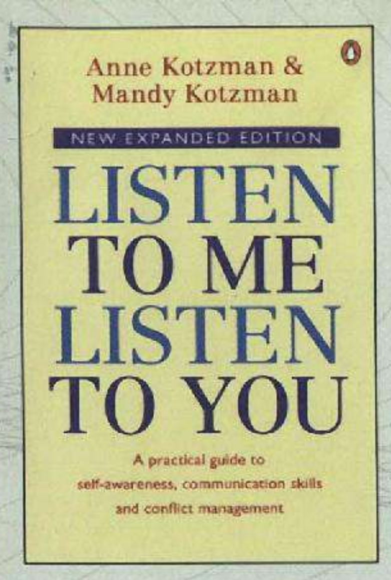
"ديفيد دانكيرلى" – شكرًا لحرصك على ترسيخ وتعزيز قدراتنا على الإنجاز وتقديمك المساعدة لنا. والدعم الفنى الخاص الذى ساعدتنا به، فلطالما كنت بجانبنا وقت حاجتنا لك.

"سيمون نيبون" – لقد خففت علينا بعض الموضوعات الثقيلة الواردة فى الكتاب. فرسوماتك الكرتونية بعثت فينا البهجة وكانت جزءًا مكملاً لثمرة الجهد المتعاون الذى ساعد على خروج هذا الكتاب.

إننا نود أيضًا أن نتقدم بخالص الشكر إلى "روبرت بولتون" الذى أخذنا عنه العديد من المقتطفات والأفكار وذلك من كتاب *People Skills* لدار نشر بيرسون إديوكاشن فى ولاية نيوجيرسى، و"مادلين بيرلى ألين" مؤسس جمعية آليات السلوكيات الإنسانية فى الولايات المتحدة الأمريكية (www.dynamics-hb.com) الذى أخذنا منه العديد من المقتطفات من *Listening: The Forgotten Skill*، و"إيه كومبس" و"دى آى أفيلا" و"دبليو دبليو بيركي" على المقتطفات من عملهم المأخوذة عن كتاب *Helping Relashionships* لدار نشر ألين وبيكون فى ولاية بوسطن، و"إنريتش فروم" الذى استعنا بكتابه *Man for Himself* لدار نشر هنرى هولت وشركاه فى ولاية نيويورك، و"توماس جوردون" لكتابه الذى يتناول العوائق الاثنى عشر للتواصل المأخوذ عن *P.E.T: Parent Effectiveness Training* لدار نشر بيتر ويدين فى نيويورك، و"جيه جيه جيرا" و"إس بى كوتلر" و"إس إم كوتلر" *A Guide to Self Dignity* وهى مجموعة من أربعة شرائط لدار النشر ريسيرش بريس و"إبراهام ماسلو" لهرم الاحتياجات الذى تحدث عنه فى كتابه *Motivation and Personality* لدار نشر هاربر كولينز فى نيويورك، و"كارل روجرز" و"فيرجينيا ساتير"

لكونهمــا رائدين فى هذا المجال، و"مارتــين سليجمان" لأفكاره، و"باتريك ويليامز" (www.lifecoachtraining.com) لتدريب "ماندى" على أمور الحيــاة وأفكاره المأخوذة من مواد دورات التدريب على أمور الحياة وحركة جمعيــة الأصدقاء الدينية فى بريطانيا لسماحها لنا باستخدام شخصيات ميولز الكرتونية بتصريح من "سيمون نيبون".





- هل يحتل اهتمامك بنفسك مكانة متأخرة بالنسبة لك؟
- هل سبق وشعرت بأنه قد تكون هناك طرق أفضل للعيش؟
- هل تفقد أعصابك عند مواجهة المشكلات، وتندم على ذلك بعد فوات الأوان؟
- هل من الصعب عليك التواصل مع شريك حياتك أو أبنائك أو زملائك فى العمل؟
- هل كثيرًا ما يسىء الناس فهمك؟
- هل تجد من الصعب قول 'لا' دون أن تشعر بالذنب أو الوقاحة؟
- هل يمثل تعاملك مع الخبراء تجربة مخيفة بالنسبة لك؟
- هل تتجنب المشكلات وتتمنى أن تزول من تلقاء نفسها؟

إذا كنت كذلك، فسوف يساعدك هذا الكتاب على التعامل مع هذه الأمور، فالعديد من الناس يجدون أن عدم احترامهم لأنفسهم وتقديرهم لها وعدم وعيهم بأنفسهم وعدم قدرتهم على التواصل بشكل جيد خاصة فى أوقات المشكلات يؤثر بشكل سلبى على طريقة عيشهم للحياة.

يقدم لك هذا الكتاب أفكارًا ومهارات عملية تساعدك على تقدير ذاتك وتقدير الآخرين، وأيضًا تعزز تواصلك بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. إن هذه الطبعة الجديدة من الكتاب تمت مراجعتها وتنقيحها بالكامل حيث أضفنا إليها أجزاءً جديدة وهى الوعى بالذات والتعامل مع المشكلات والخلافات فضلاً عن موضوعاته الأساسية وهى احترام الإنسان لذاته وتقديره لها والاستماع والتأكيد على الذات.



